

Influence de l'origine dans le travail social

Travailleurs sociaux Kosovars, quelle relation avec les usagers ?



Travail réalisé par **Besa JAHMURATAJ RAMOSAJ** et **Flutra JAHMURATAJ HAZIRI**

Orientations Education sociale et Service social

Promotions 2008 et 2009

Sous la direction de Monsieur Hans-Peter VON AARBURG

Sierre, le 7 janvier 2013

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont soutenues et aidées dans la réalisation de notre Travail de Bachelor, en particulier :

- Monsieur Hans-Peter von Aarburg, notre directeur de mémoire pour ses conseils et le suivi régulier de notre travail.
- Les institutions qui ont accepté que nos interviews se réalisent au sein de leurs services.
- Toutes les personnes, travailleurs sociaux et usagers, qui ont accepté d'être interrogées et sans qui, la réalisation de ce mémoire n'aurait pas eu lieu.

« Dans le présent document, le texte est rédigé sous une forme masculine mis à part dans la partie analyse où le genre des personnes interrogées a été conservé. Cependant, le genre masculin utilisé englobe tous les travailleurs sociaux, femmes et hommes et tous les usagers filles et garçons. »

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures. »

« Nous soussignées, certifions avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. Nous assurons avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche »

Jahmurataj Ramosaj Besa

Jahmurataj Haziri Flutra

Résumé

Aujourd'hui, de nombreuses populations d'origines différentes vivent en Suisse. Ces dernières sont parfois amenées à travailler ensemble, à collaborer. Dans le travail social, on parle de relation d'aide.

En tant que travailleuses sociales Kosovares, nous côtoyons dans nos professions des populations appartenant à des groupes sociaux différents. Plusieurs facteurs liés au travailleur social, à l'usager, au cadre institutionnel, aux positions sociales ou à l'individualité des personnes font que la relation d'aide se passe bien ou pas. Il peut s'agir de l'âge, du sexe, de la problématique ou encore du feeling entre ces deux acteurs. Personnellement, nous nous sommes intéressées au facteur de l'origine.

Cette idée est née de nos expériences professionnelles respectives. En effet, nous avons constaté qu'en fonction de notre origine et de celle des usagers, la relation d'aide prend des tournures différentes, sans vraiment que nous sachions pourquoi.

Nous avons surtout constaté des particularités dans la relation d'aide avec les usagers de la même origine que nous, soit les usagers Kosovars. Nous avons donc voulu savoir comment l'origine (identique ou différente) de deux personnes peut influencer la relation professionnelle.

Nous nous sommes donc intéressées à la relation d'aide entre les travailleurs sociaux Kosovars et les usagers Kosovars, en analysant l'influence de l'origine dans cette relation. Puis, pour avoir un point de comparaison, nous avons analysé l'influence de l'origine dans la relation d'aide entre les travailleurs sociaux, toujours Kosovars, mais cette fois-ci avec les usagers Portugais et Suisses. Nous avons choisi la population portugaise car il s'agit d'une des populations étrangères la plus présente en Suisse et la population suisse pour faire une comparaison avec les citoyens du pays.

Pour savoir quelle peut être l'influence de l'origine dans la relation d'aide, nous sommes parties de deux hypothèses complémentaires :

Hypothèse 1 :

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.

Hypothèse 2 :

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

A travers nos entretiens auprès des travailleurs sociaux Kosovars et des usagers Kosovars, Portugais et Suisses, nous avons cherché à savoir si l'origine est un élément favorisant ou plutôt entravant en ce qui concerne la relation entre ces personnes. C'est ce que vous découvrirez en détails à la lecture de notre analyse et de notre conclusion dans laquelle nous reformulerons les hypothèses en les spécifiant.

Mots-clés :

Interculturalité, Acculturation, Identité ethnique, Stéréotype, Migration, Culture, Intégration Origine

Table des matières

1	La posture de recherche.....	1
1.1	Question initiale.....	2
1.2	Motivations	3
1.3	Choix du travail à deux.....	4
1.4	Hypothèses et liens avec le travail social	4
1.5	Objectifs de recherche	6
1.6	Terrain de recherche et Population cible	6
2	Aspects géopolitiques et culturels	8
2.1	La politique migratoire suisse.....	9
2.2	La Suisse.....	11
2.2.1	Situation géopolitique	11
2.2.2	Situation historique, économique et culturelle.....	11
2.2.3	Mode de vie et culture	12
2.3	Le Kosovo.....	13
2.3.1	Situation géopolitique et histoire.....	13
2.3.2	Situation socio-économique	13
2.3.3	Mode de vie et culture	14
2.4	Le Portugal	15
2.4.1	Situation géopolitique et histoire.....	15
2.4.2	Situation socio-économique	16
2.4.3	Mode de vie et culture	16
2.5	Tableau comparatif	18
3	L'immigration	19
3.1	Parcours migratoire des Kosovars	20
3.2	Statut socio-économique des migrants Kosovars en Suisse	21
3.2.1	Enfant de migrants Kosovars en Suisse	22
3.3	Parcours migratoire des Portugais	22
3.4	Statut socio-économique des migrants Portugais en Suisse	23
3.5	Statut socio-économique des migrants en Suisse	23
3.6	Intégration.....	26
3.7	L'assimilation	27
3.8	Acculturation	27
3.8.1	Les modes d'acculturation	28
3.8.2	Les processus psychologiques de l'acculturation.....	29
3.9	La Suisse comme pays d'accueil	30

4	Ethnie, culture et identité	32
4.1	L'identité ethnique.....	33
4.2	L'identité culturelle	34
4.3	Migration et identité	35
4.3.1	Le besoin d'appartenance.....	35
4.3.2	L'identité variable	36
4.3.3	Difficultés culturelles liées à l'immigration.....	36
4.3.4	L'identité des Kosovars immigrés.....	38
5	Interculturalité	40
5.1	Les tensions du migrant relatives à la perception.....	41
5.2	Stérotypes, préjugés	42
6	Travail social et interculturalité.....	44
6.1	Le travailleur social, un passeur	45
6.2	L'intervention sociale, un accompagnement	45
6.3	Travail social et migration.....	46
6.4	Les difficultés dans le travail avec les étrangers	47
6.4.1	La migration	47
6.4.2	Le genre.....	48
6.4.3	Les habitudes.....	49
6.4.4	Choix d'un métier social	50
7	Méthodologie	52
7.1	Démarche.....	53
7.2	Représentation de l'échantillon	53
7.3	Les entretiens	57
7.3.1	Les entretiens semi-directifs.....	57
7.3.2	Trouver des personnes à interroger	57
7.3.3	Se partager les entretiens.....	57
7.3.4	Déroulement des entretiens	58
7.4	Aspects éthiques	59
7.4.1	La confidentialité.....	59
7.4.2	L'ouverture et le non-jugement.....	59
7.4.3	Les informations.....	59
7.5	Les limites.....	59
7.5.1	Les entretiens.....	59
7.5.2	Le travail à deux	60
7.5.3	La documentation	60
7.5.4	Le sexe des personnes interrogées	60

7.5.5	Les résultats	61
8	Analyse.....	62
8.1	Démarche.....	63
8.2	Analyse de l'hypothèse 1	63
8.2.1	Le point de vue des travailleurs sociaux pour l'hypothèse 1	63
8.2.2	Synthèse de l'hypothèse 1 en lien avec les travailleurs sociaux	65
8.2.3	Le point de vue des usagers pour l'hypothèse 1	66
8.2.4	Synthèse de l'hypothèse 1 en lien avec les usagers	70
8.2.5	Autre constats liés à l'hypothèse 1	70
8.3	Analyse de l'hypothèse 2.....	72
8.3.1	Le point de vue des travailleurs sociaux pour l'hypothèse 2	72
8.3.2	Synthèse de l'hypothèse 2 en lien avec les travailleurs sociaux Kosovars	75
8.3.3	Le point de vue des usagers pour l'hypothèse 2.....	77
8.3.4	Synthèse de l'hypothèse 2 en lien avec les usagers	80
8.3.5	Autres constats liés à l'hypothèse 2	80
8.4	Autres observations	81
8.4.1	Pour les travailleurs sociaux Kosovars.....	81
8.4.2	Pour les usagers Kosovars.....	81
8.4.3	Pour les usagers Portugais.....	82
8.4.4	Pour les usagers Suisses	82
9	Conclusion.....	84
9.1	Découvertes théoriques.....	85
9.2	Entretiens et Analyses	86
9.3	Apports personnels et professionnels	86
9.3.1	Vérification des hypothèses	87
10	Bibliographie	88
10.1	Ouvrages	89
10.2	Sources Internet :	90
10.3	Images	91

1 La posture de recherche

1.1 Question initiale

Dans le cadre de ce travail de Bachelor, nous nous sommes posé la question suivante :

En quoi l'origine d'un travailleur social Kosovar influence la relation d'aide avec les usagers migrants ou pas ?

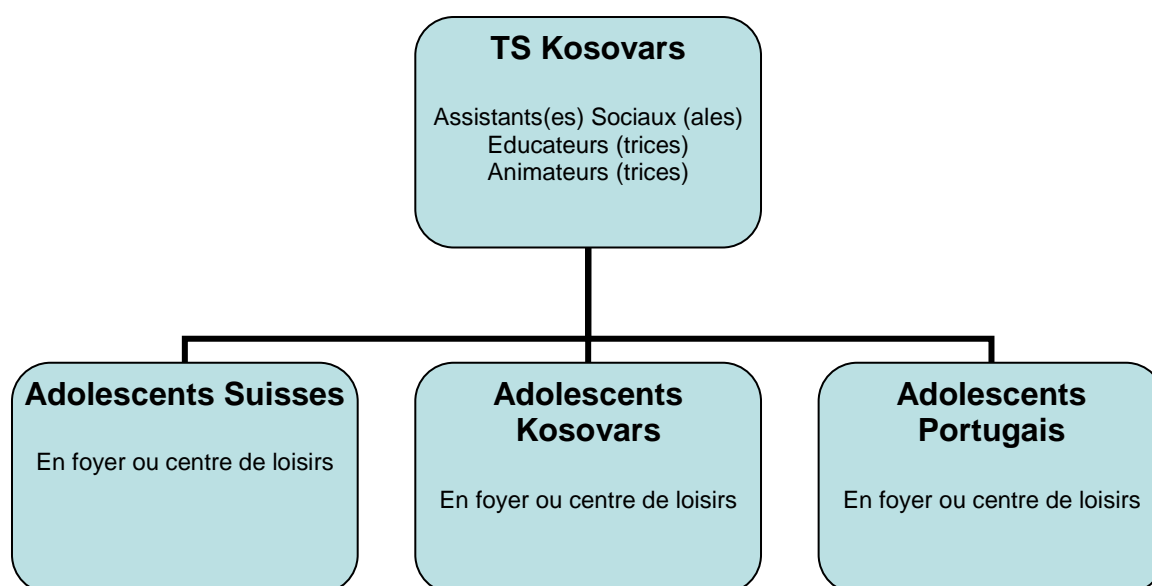
Nous avons voulu aborder ce sujet car durant la formation, nous avons souvent évoqué la notion de relation d'aide. Par exemple, au module C4, nous avons eu des cours intéressants sur les techniques d'entretien mais nous avons surtout travaillé la manière de formuler nos discours sans pour autant envisager les facteurs liés à l'origine ethnique ou culturelle qui pourraient intervenir dans ce lien avec l'usager.

Nous avons également réfléchi lors des travaux d'apprentissage par problèmes (APP) sur le positionnement professionnel à adopter durant les situations problématiques avec nos clients. Cependant, nous avons estimé devoir encore faire des recherches sur la manière dont procèdent les travailleurs sociaux pour créer une relation avec leurs usagers et surtout sur les facteurs qui influencent les deux partis. Parfois, ce lien se fait de manière très naturelle mais il arrive aussi qu'un malaise se fasse sentir durant les différents entretiens. Il peut se trouver du côté de l'usager mais également du côté du travailleur social.

Notre question implique également les thèmes de la migration de l'ethnie, et de la culture. En effet, toutes les personnes qui sont en relation sont confrontées à des différences culturelles mais aussi parfois à des similitudes. Gilles Verbunt¹ mentionne les difficultés que peut rencontrer le travailleur social lors de son intervention auprès des usagers d'origine étrangère. En ce qui nous concerne, nous avons abordé ce thème sous les deux points de vue, celui de l'usager Portugais, Kosovar et Suisse mais également celui des professionnels Kosovars (hommes et femmes).

Nous avons choisi de nous intéresser à la relation avec les usagers Kosovars et Portugais car ils représentent une grande partie de la population Helvétique. Nous avons également pensé qu'il était important d'étudier la relation qu'entretient un travailleur ou une travailleuse sociale Kosovare avec un usager ou une usagère Suisse dans le but d'avoir un troisième point de comparaison et de vérifier si la relation est différente ou pas dans les trois cas de figure.

¹ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages.



1.2 Motivations

Nous avons choisi de traiter ce thème suite à nos expériences professionnelles en tant que travailleuses sociales. Nous sommes issues de la deuxième génération Kosovare en Suisse et avons travaillé avec des usagers d'origines différentes. L'une d'entre nous a été stagiaire dans des centres médico-sociaux et l'autre travaille comme éducatrice en formation dans une institution qui accueille des adolescents en difficultés. Nous avons donc toutes les deux été en contact régulier avec des personnes issues de la deuxième mais aussi de la première génération de migrants en Suisse.

Nous avons effectué nos recherches sur ce sujet afin de pouvoir comparer la relation du travailleur social Kosovar avec les trois types de populations cités auparavant.

« Une relation authentique est basée sur l'écoute, la compréhension et la reconnaissance mutuelle. ² » Au cours de notre pratique professionnelle, nous nous sommes rapidement rendu compte de l'importance de la création d'un tel lien avec les usagers.

En effet, si la relation est établie sur de bonnes bases, il nous est plus facile d'avancer dans le projet de la personne et de gérer les conflits que nous pouvons rencontrer. Si en revanche les usagers ou parfois nous-même éprouvons des difficultés à créer un lien avec l'autre, le travail se révèle plus compliqué.

Les différents types de relations d'aide que nous avons créées avec nos bénéficiaires jusqu'à présent nous ont amenées à nous questionner sur l'influence de notre origine. En effet, en tant que travailleuses sociales issues de la migration, nous avons pu constater des particularités lors du contact avec les usagers. Nous avons parfois été aidées par notre parcours de migrantes mais il est aussi arrivé que la relation soit bloquée pour différentes raisons culturelles ou ethniques que nous avons choisi d'analyser lors de nos recherches.

Nous avons souhaité étudier ce phénomène à travers ce Travail de Bachelor en faisant des recherches auprès d'autres travailleurs sociaux Kosovars car nous pensons que ce que nous avons vécu jusqu'à présent est très subjectif. Nous avons donc trouvé intéressant de voir

² *Pratique professionnelle, la relation d'aide en service social*, <http://www.lien-social.com/spip.php?article490>, consulté le 11.07.2011 inspiré d'un ouvrage collectif, éd.érès, 2002, 170pages. Publication n° 627 du 27 juin 2002

comment le vivent nos collègues éducateurs, animateurs et assistants sociaux ainsi que les usagers.

Notre but était, à l'issue de ce travail de recherche, de pouvoir nous positionner par rapport au sujet et prendre suffisamment de distance pour intervenir professionnellement.

1.3 Choix du travail à deux

Nous avons décidé de travailler cette question à deux car nous portons un intérêt commun à la thématique de la migration mais aussi à l'interculturalité et à la relation aux usagers dans le travail social. Nous avons pensé que les recherches que nous effectuerions au cours de ce projet permettraient d'enrichir nos connaissances sur le sujet, de prendre position et surtout de prendre du recul par rapport aux situations difficiles afin d'être plus objectives.

Comme nous l'avons mentionné quelques lignes avant, nous sommes les deux d'origine Kosovare. Nous sommes sœurs et nous nous sentons directement touchées par la problématique. Nous avons voulu profiter de ce travail pour vérifier si d'autres collègues constataient comme nous un impact de l'origine dans la relation usager-travailleur social.

Nous apprécions toutes deux le travail en groupe et étant dans des orientations différentes (AS-ES), nous avons pensé que ce projet nous permettrait de développer notre collaboration et de relever les différences et similitudes concernant le lien aux clients. Lorsque le travail est fait à deux, il y a des avantages et des inconvénients. Nous avons pensé que la répartition des tâches aurait un effet positif car elle allait nous permettre d'approfondir nos recherches et de confronter nos différentes opinions. Nous allions par la même occasion pouvoir juger si notre analyse restait objective ou pas.

En ce qui concerne la partie théorique, étant donné que la bibliographie a été conséquente, nous avons pu nous distribuer les ouvrages ce qui nous a permis d'obtenir plus d'informations. Le fait que nous soyons dans deux orientations différentes nous a permis d'utiliser plus de ressources dans l'éducation sociale et dans le service social. Nous espérons que par la suite, notre travail sera utile à tous les travailleurs sociaux.

Le travail en groupe peut aussi être cause de conflits. Nous savions dès le départ que nous allions devoir nous adapter au rythme de l'autre et gérer les divergences d'opinion. Nous avons cependant tout de suite pensé que ce serait une très belle expérience et qu'elle nous serait utile tout au long de notre carrière professionnelle.

Nous avons également décidé de travailler ensemble car nous sommes toutes deux rigoureuses dans nos études et que nous nous organisons relativement bien. Notre lien de parenté et nos contacts fréquents nous ont d'ailleurs permis de nous voir plus facilement afin d'avancer dans nos démarches. Lors des différents travaux de groupes que nous avons faits durant la formation, il a parfois été très compliqué d'organiser une rencontre avec certaines personnes en raison de la distance géographique ou de l'emploi du temps.

Nous sommes des personnes motivées et dynamiques ce qui a été un atout durant ce projet. En effet, nous étions conscientes qu'il y aurait des moments difficiles durant ce long travail mais nous savions que nos deux personnalités étaient complémentaires et qu'elles nous permettraient de nous stimuler afin d'atteindre notre objectif.

1.4 Hypothèses et liens avec le travail social

Ce thème est directement en lien avec le travail social étant donné que nous l'avons extrait de notre vécu professionnel. Nous nous sommes aperçues que la relation pouvait prendre de tournures différentes en fonction des situations. En effet, les liens que nous avons entretenus avec certains usagers ont parfois été facilités :

Hypothèse 1 : La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.

Par exemple lors du premier contact, l'utilisateur constate souvent notre origine étrangère à travers le nom. Nos expériences nous ont fait ressentir que certains bénéficiaires étaient rassurés. Dans les cas où ils parlaient la même langue que nous, le contact a été facilité. De plus, cela nous a permis d'obtenir de nombreuses informations qu'ils n'auraient pu transmettre en raison de leurs difficultés à s'exprimer en français.

Dans le cadre de notre travail, nous avons parfois eu le sentiment que les usagers étrangers se confiaient plus facilement à nous du fait de notre origine. Nous nous sommes alors demandé s'ils avaient l'impression d'être d'avantage compris. Par ailleurs, certaines similitudes culturelles ont permis des échanges plus riches et des confessions personnelles. Les usagers migrants et Suisses se livrent-ils plus facilement à un travailleur social Kosovar ? Ont-ils moins peur d'être jugés ?

Grâce à nos parcours d'enfants de migrants, nous avons conscience des difficultés que ces familles rencontrent dans le système suisse. Nous pensons notamment à l'éducation, à la scolarité, au système de sécurité social ou encore au réseau peu diversifié dont ils disposent. Dans certains cas, cette expérience de vie nous a permis de mieux comprendre leur fonctionnement et d'intervenir auprès d'eux sans aller contre leurs valeurs ou encore leurs habitudes de vie.

Au travers de certaines de nos expériences professionnelles, nous nous sommes aperçues que les points communs que nous avons avec les usagers leur permettaient de s'identifier au même groupe que nous. Dans ces cas-là, cela a d'abord facilité le contact, puis a permis, à long terme, la création d'un lien plus solide. A ce moment, nous avons remarqué un investissement plus important de leur part.

D'autres fois, l'origine a plutôt été un obstacle dans la relation avec l'utilisateur :

Hypothèse 2 : La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

Lors de certains premiers contacts, nous avons ressenti une attitude de nature familière de la part des usagers. Comme s'ils avaient des difficultés à nous percevoir comme des professionnelles. Nous avons l'impression qu'ils nous considéraient comme leurs amies ce qui nous a mises mal à l'aise. Par conséquent, nous avons maintenu une distance plus importante qu'en temps normal, ce qui ne nous a pas permis de travailler naturellement. Dans d'autres situations, cette façon dont ils nous percevaient avait pour conséquence des attentes plus importantes et ils l'exprimaient clairement.

Dans certaines circonstances, nous avons eu l'impression que notre statut professionnel a mis une distance avec les usagers. En effet, ils nous ont fait comprendre que nous n'étions pas dans la même situation qu'eux. Il est aussi arrivé qu'ils nous expriment un sentiment de « trahison ». Dans d'autres cas, nous nous sommes demandé si la peur d'être jugé avait un impact dans les échanges.

Lors de nos interventions auprès des usagers, nous avons parfois été confrontées à des questionnements personnels. En effet, nous nous sommes parfois demandées si notre implication était plus importante du fait de notre origine et si nous maintenions la distance professionnelle.

Nous avons vécu des résonances qui ont remis en question notre manière de travailler. En effet, il peut arriver que certains parcours de vie ou certaines situations soient similaires au travailleur social. Nous pensons alors qu'il y a des risques d'identifications et par conséquent d'avoir une attitude non-objective envers l'utilisateur.

Dans les situations où le client avait des attitudes familières, nous avons dû reposer un cadre de travail. Cela n'a pas toujours été évident de trouver les bons mots pour expliquer la distance sans rompre le lien.

Dans certains cas, nous nous sommes aperçues que les usagers avaient tendance à cacher des informations ou à nous mentir. Certains tentaient aussi de nous sensibiliser en utilisant les points communs liés à la migration dans le but d'obtenir des faveurs que nous ne pouvions accorder.

1.5 Objectifs de recherche

Objectifs professionnels

- Mettre en pratique les méthodes de récolte des données apprises durant la formation
- Etablir des contacts avec des travailleurs sociaux et des usagers migrants
- Mener cette recherche professionnellement (rigueur, distanciation, créativité, organisation etc.)
- Formaliser des connaissances

Objectifs de recherche

- Identifier les obstacles et les facilitateurs dans la relation d'aide
- Identifier les moyens utilisés par les travailleurs sociaux pour maintenir une relation professionnelle
- Comprendre comment le travailleur social et l'utilisateur vivent cette relation.
- Connaître et comprendre l'influence de l'origine dans la relation d'aide
- Reformuler nos hypothèses et les spécifier en conclusion

Objectifs personnels

- Etre capable de nous positionner face à cette question
- Effectuer cette recherche avec suffisamment de recul pour ne pas être influencées négativement par notre parcours migratoire
- Coordonner les recherches et le travail effectué par chacune d'entre nous
- Prendre conscience de l'influence que l'origine a dans la relation d'aide afin de mieux vivre et gérer certaines situations professionnelles

1.6 Terrain de recherche et Population cible

Les travailleurs sociaux concernés par notre recherche ont été des éducateurs, assistants sociaux et animateurs Kosovars travaillant en Suisse (2^{ème} génération). Quant aux usagers, nous nous sommes entretenues avec des Portugais, des Kosovars et des Suisses (2^{ème} génération). Nous avons choisi d'effectuer notre recherche sur un échantillon de 12 personnes au total :

- un éducateur
- une animatrice
- trois assistantes sociales
- deux usagers Suisses
- deux usagers Portugais
- trois usagers Kosovars

Parmi ces personnes, nous avons tenté de trouver autant d'hommes que de femmes afin d'intégrer les deux genres dans nos recherches mais la gente féminine a été prédominante dans nos contacts.

Nous avons choisi d'effectuer notre étude sur des terrains différents :

D'une part, au sein d'une Institution valaisanne qui reçoit des adolescents, garçons et filles, en difficultés. Ce terrain nous a clairement été accessible étant donné que l'une d'entre nous y est engagée comme éducatrice. Ce lieu a été intéressant pour notre recherche puisqu'il accueille, entre autres, des adolescents d'origine Kosovare, Portugaise et Suisse. Par ailleurs, certains professionnels sont également d'origine Kosovare. Nous avons envisagé de solliciter d'autres institutions dans le cas où le nombre de personnes recherchées était insuffisant mais cela ne s'est pas avéré utile.

D'autre part, nous avons eu recours à des professionnels des centres médico-sociaux du canton du Valais. Les CMS accueillent des personnes qui n'ont pas les ressources financières suffisantes pour satisfaire leurs besoins vitaux. Les assistants sociaux accompagnent également les individus dans un processus social et professionnel. Ce terrain nous a été accessible car l'une d'entre nous a travaillé dans deux CMS différents et établi un réseau qui nous a permis de nous entretenir avec la population concernée par notre travail.

Enfin, nous nous sommes aussi orientées vers un centre de loisir du canton qui accueille durant le temps extra-scolaire des adolescents et enfants issus d'origines différentes et particulièrement de celles qui nous intéressaient. Nous avons eu accès à ce terrain car l'une de nos camarades de formation y travaille.

2 Aspects géopolitiques et culturels

Etant donné que nous avons choisi de nous intéresser à la population Kosovare, Portugaise et Suisse, nous nous sommes, dans un premier temps, penchées sur les aspects géopolitiques et culturels de ces trois pays afin de pouvoir les comparer. Notre but étant de mieux comprendre les différences historiques et les contextes qui concernent les trois populations.

2.1 La politique migratoire suisse

Dans les années 1980³, la Suisse a besoin de main d'œuvre étrangère. Puis, entre les années 1985 et 1995, environ 50'000 permis de travail sont attribués. Parmi ces personnes, beaucoup proviennent du Portugal et de l'Ex-Yougoslavie. Ce sont des personnes peu qualifiées qui travailleront surtout dans les domaines de la construction, l'hôtellerie et la restauration.

Dans les années 1990, la baisse du PIB suisse influe directement sur le marché de l'emploi ce qui freinera la migration du travail et provoquera des départs forcés par le non-renouvellement des permis aux personnes qui n'ont pas d'emploi. Ces départs seront compensés par la transformation de beaucoup de permis saisonniers en permis de séjour B et par une augmentation de l'immigration non-active, c'est-à-dire ne venant pas dans le but de travailler.

Depuis 1990⁴, il y a en Suisse une remise en question de l'immigration. Elle a lieu en raison des contraintes liées au contexte politique international, en raison des motifs d'immigration qui changent mais aussi en raison des difficultés d'intégration rencontrées par la population étrangère dans le pays d'accueil.

Dans les années 80, la situation économique dans les pays traditionnels de provenance de la migration s'améliore. Cela implique une baisse de l'arrivée de migrants en Suisse. Entre 1982 et 1983, pour les immigrés d'Italie, l'obtention d'un permis C peut avoir lieu après 5 ans de permis B au lieu de 10ans. Cela sera valable pour les Portugais dès 1990.

A la fin des années 80, l'Europe favorise la libre circulation des personnes à l'intérieur de ses frontières avec une surveillance policière commune. Il s'agit de la création de « l'Espace Schengen ». Le peuple Suisse se questionne sur son adhésion à cet espace car il craint une arrivée incontrôlée d'immigrants. En 1992, l'entrée de la Suisse dans l'Espace Economique Européen (EEE) qui comprend également cette loi sur la libre circulation est refusée à 50,3%.

La modification des motifs d'arrivée des étrangers est aussi un facteur qui chamboule la politique d'immigration suisse. Les plafonnements ne peuvent exister que pour les immigrés économiques. Les autres appartenant à 6 catégories différentes : les personnes arrivées par regroupement familial, celles ayant obtenu un permis B après quatre saisons de travail, les rentiers retraités, les étudiants, les réfugiés humanitaires et les fonctionnaires ou diplomates. Dès l'année 1992, une majorité des arrivants dans le pays fait partie de l'une de ces classes.

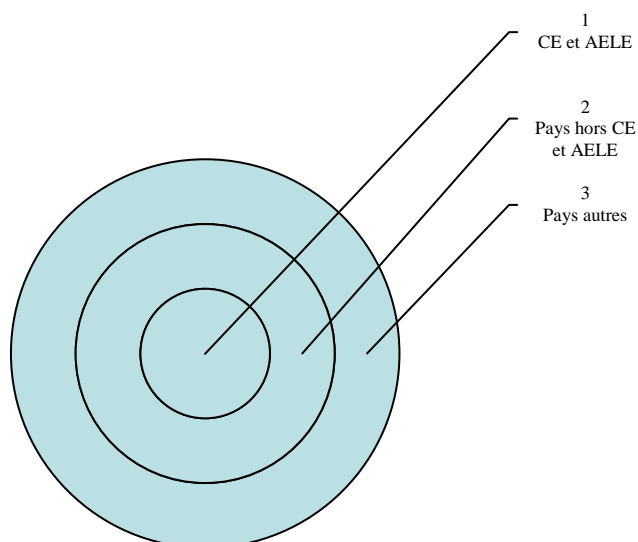
Les difficultés d'intégration sont quant à elles dues au taux de chômage qui augmente pour les étrangers. Parmi les Portugais, elle est plus élevée de 11% et parmi les Ex-Yougoslaves, de 21,3%.

A partir de l'accord Schengen fondé par l'Union Européenne⁵, la Suisse décide d'établir la politique des 3 cercles :

³PIGUET Etienne, *L'immigration en Suisse, 50 ans d'entrouverture*, Collection Le Savoir suisse, rubrique Société, Editions Presses polytechniques et universitaires romandes, Lausanne 2004, 139 pages, p. 43 à 46

⁴ Ibid, p.47 à 49

⁵ PIGUET Etienne, *L'immigration en Suisse, 50 ans d'entrouverture*, Collection Le Savoir suisse, rubrique Société, Editions Presses polytechniques et universitaires romandes, Lausanne 2004, 139 pages, page 59 à 61



Le premier cercle comprend les pays de la Communauté Européenne (CE) ainsi que ceux appartenant à l'Association Européenne de Libre Echange (AELE). Les personnes en provenance de ces lieux pourront circuler librement en Suisse.

Le deuxième cercle qui comprend les pays n'appartenant pas à la CE ou à l'AELE inclut les USA et le Canada mais exclut les pays de l'Ex-Yougoslavie. Les raisons mentionnées sont : la mauvaise situation des droits de l'homme et les craintes que les familles des saisonniers viennent demander l'asile en Suisse étant donné qu'elles n'ont pas le droit au regroupement familial. Les personnes appartenant à ce deuxième cercle sont surtout autorisées à entrer dans le pays comme main d'œuvre.

Le troisième cercle englobant les pays tiers et l'Ex-Yougoslavie concerne les personnes qui n'ont le droit d'entrer en Suisse que dans de rares cas, par exemple, si elles sont surqualifiées. Les immigrés des 2^{ème} et 3^{ème} cercles n'auront plus le droit au permis saisonnier dès 1994, ni au changement de leur permis saisonnier en permis B.

Au début des années 90, la dégradation de la situation politique au Kosovo est à l'origine de l'augmentation des demandes d'asile par les Albanais. Elle sera encore plus conséquente lorsque la guerre éclate entre le Kosovo et la Serbie en 1998. La Suisse doit alors s'adapter à l'état d'urgence et loger les immigrés dans des conditions précaires. Elle n'entrera pas en matière pour des procédures d'asile mais octroiera des permis d'admission provisoire. La plupart de ces personnes seront renvoyées après l'accalmie dans leur pays d'origine.

Après la guerre du Kosovo⁶, les demandes d'asile en Suisse diminuent. Il n'y a plus beaucoup de statuts de réfugiés accordés mais les personnes menacées directement sont quand même reçues. Il y a trois raisons à cela. Tout d'abord, la situation provisoire qu'on accorde à ces personnes est vécue très péniblement et dissuade les demandes. Ensuite, les procédures d'asile sont rendues plus complexes et enfin, les conditions d'accueil deviennent moins attractives dans le but de décourager les demandes non-fondées.

⁶ Ibid, page 84

2.2 La Suisse



Figure 1

2.2.1 Situation géopolitique

Sur un plan géographique, la Suisse se situe au centre de l'Europe et est entourée de l'Allemagne, la France, l'Italie, l'Autriche et le Lichtenstein. Elle est composée de vingt-six cantons et a pour capitale la ville de Berne. On y parle quatre langues : le français, l'allemand, l'italien et le romanche. La démographie Suisse avoisine actuellement les 7,78 millions d'habitants, dont 22% qui possèdent une nationalité différente⁷.

Jusqu'en 1848⁸, la Suisse n'était qu'une alliance de cantons indépendants. Dès cette année-là, elle est devenue un Etat confédéral et s'est dotée d'une constitution moderne avec un pouvoir central qui limite l'autonomie des cantons. Le gouvernement est actuellement constitué de sept membres qui forment le conseil fédéral et sont élus par le parlement. Chaque membre assume la fonction de président de la Confédération d'après un tournus annuel.

Les citoyens Suisses ont la possibilité de contribuer aux décisions prises sur le plan des affaires politiques grâce au régime de démocratie directe valable dans le pays.

En ce qui concerne sa politique étrangère, la Suisse l'adapte constamment étant donné les changements réguliers dans le monde. Elle contribue parfois à la prévention des conflits armés, au dialogue et au respect des droits de l'homme. La Fédération s'engage également dans les accords internationaux relatifs à la protection de l'environnement et lutte régulièrement contre la pauvreté dans le monde. Elle y consacre des montants de plus en plus élevés et poursuit des objectifs tels que « l'accroissement des revenus et de l'emploi, l'encouragement du secteur privé, l'intégration dans le commerce mondial, l'égalité sociale... »⁹

2.2.2 Situation historique, économique et culturelle

Avant 1848, on ne peut pas réellement parler de l'histoire de « la Suisse » étant donné qu'elle n'était pas réellement considérée comme un Etat. Cependant, chaque canton a son passé. Etant donné sa neutralité durant les deux guerres mondiales survenues au XXème siècle, elle connaît rapidement une grande prospérité.

L'économie qui était essentiellement agricole devient aussi industrielle et le niveau de vie s'élève de manière spectaculaire. La sécurité sociale ainsi que les conditions de travail sont améliorées et la Suisse devient une terre d'immigration.¹⁰

Du point de vue économique, la Suisse ne possède quasiment pas de ressources minières. Son statut est donc particulièrement lié au commerce extérieur. Effectivement, beaucoup de fabricants se sont tournés vers l'étranger et les marchés internationaux. « La Suisse importe

⁷ Département fédéral des affaires étrangères, *Population*, <http://www.swissworld.org/fr/population/>, consulté le 28 mai 2012 à 11h.

⁸ Département fédéral des affaires étrangères, *Politique*, http://www.swissworld.org/fr/politique/vue_densemble/, consulté le 28 mai 2012 à 11h40.

⁹ Département fédéral des affaires étrangères, *Politique étrangère*, http://www.swissworld.org/fr/politique/politique_etrangere/, consulté le 28 mai à 11h40.

¹⁰ Département fédéral des affaires étrangères, *Histoire Suisse*, http://www.swissworld.org/fr/histoire/histoire_suisse/, consulté le 28 mai 2012 à 11h40.

des matières premières et exporte des produits manufacturés de haute qualité tels que les machines du textile, les ascenseurs, les escalators... »¹¹ Cependant, les secteurs de l'agriculture, de l'énergie et du transport restent très développés et contribuent à l'économie nationale. Il y a une forte croissance du secteur tertiaire.

La Suisse possède actuellement encore le niveau de vie le plus élevé en Europe après la Norvège et l'Islande. Le prix de la nourriture, du logement et des assurances est relativement élevé même si les habitants paient peu d'impôts en comparaison avec certains de leurs voisins. Cependant, le niveau de vie reste bon car ces dépenses sont compensées avec les salaires.

La culture Suisse est riche et diversifiée dans la production littéraire, artistique, architecturale et musicale. En effet, comme nous l'avons évoqué un peu avant, étant donné qu'elle a été formée par plusieurs cantons réunis, on y parle plusieurs langues, on y pratique des confessions différentes et les coutumes locales peuvent être très marquées dans certaines régions. En ce qui concerne l'éducation, l'école est obligatoire pour les enfants résidant en Suisse. Elle dépend des cantons car il faut prendre en compte les différences culturelles et linguistiques¹²

2.2.3 Mode de vie et culture

En Suisse, la structure familiale s'est modifiée peu à peu. En effet, depuis quelques décennies, il y a de moins en moins de mariages « contractés formellement », c'est-à-dire que de plus en plus de couples vivent ensemble et créent une famille sans pour autant avoir effectué un mariage civil.

En raison de différents facteurs, les taux de natalité ont également diminué et les divorces ont été vus à la hausse. Il y a donc un nombre conséquent de familles monoparentales avec activité professionnelle ce qui incite les parents à relativiser l'importance des familles nucléaires classiques. On peut traduire ce changement de type familial par différents éléments comme les moyens de contraception mis en place, le développement de l'Etat social (AVS), l'augmentation des emplois due à l'essor économique d'après-guerre et le changement du statut et du rôle des hommes et des femmes dans la société.¹³

Comme il est mentionné dans le site internet officiel de l'Etat, de nos jours en Suisse, « Le revenu d'une personne, le genre de profession qu'elle exerce et la situation qu'elle occupe dans sa profession déterminent dans une large mesure son niveau de vie, sa sécurité matérielle, son réseau de relations et son prestige social » Cependant, malgré cette importance de l'activité lucrative que nous évoquons, qu'il s'agisse de famille monoparentale ou non, il y a peu de moyens à disposition des personnes pour concilier vie familiale et vie professionnelle. Il ne faut pas non plus omettre de préciser qu'en Suisse, le modèle familial bourgeois, qui veut que le père ait une activité lucrative et que la mère ne travaille pas ou seulement à temps partiel, est toujours existant.¹⁴

¹¹ Département fédéral des affaires étrangères, *Economie Suisse*, http://www.swissworld.org/fr/economie/leconomie_suisse/, consulté le 28 mai 2012, à 11h40

¹² Département fédéral des affaires étrangères, *Culture*, <http://www.swissworld.org/fr/culture/>, consulté le 28 mai 2012, à 11h40

¹³ *Formes des familles et des ménages*, http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/gleichstellungsatlas/familien_und_haushaltsformen.html, consulté le 31 mai 2012 à 13h

¹⁴ *Concilier travail et famille*, http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/gleichstellungsatlas/vereinbarkeit_von_familie_und_erwerbsarbeit.html, consulté le 31 mai 2012 à 13h

2.3 Le Kosovo



Figure 2



Figure 3

2.3.1 Situation géopolitique et histoire

D'un point de vue géographique, le Kosovo¹⁵ se situe au cœur de la péninsule balkanique. Sa superficie est environ égale au quart de celle de la Suisse. Les pays limitrophes sont : l'Albanie, le Monténégro, la Serbie ainsi que la Macédoine.

Le Kosovo est essentiellement peuplé d'Albanais à 92%. Cependant, d'autres ethnies y vivent : les Serbes, les Roms, les Egyptiens, les Bosniaques et les Turcs, soit un nombre total de 2,2 millions d'habitants. La population y est très jeune, soit 33% qui a moins de 15 ans, 61% entre 15 et 64 ans et seulement 6% de la population a plus de 65 ans. Les langues officielles sont l'albanais, le serbe, le bosniaque et le turc.

En ce qui concerne la politique du Kosovo, son histoire a été complexe depuis des siècles. En 1912, après 500 ans sous l'empire Ottoman, le Kosovo est intégré à la Serbie qui est rattachée à la République Yougoslave entre 1945 et 1991.

En 1981, les premiers affrontements entre la minorité albanaise et l'Etat de Serbie ont lieu durant deux mois.

En 1990, les étudiants albanais protestent de manière pacifique en réclamant l'indépendance. Certains sont emprisonnés, d'autres éliminés. C'est le début de la fuite et les demandes d'asile en Suisse se font plus nombreuses.

C'est en 1997 qu'éclate la guerre du Kosovo qui oppose l'armée et la police militaire serbe à l'UCK (l'armée de libération du Kosovo). A ce moment-là, beaucoup d'Albanais se réfugient en Suisse. Le nombre de civils albanais massacrés jusqu'en 1999 amène alors l'Otan à intervenir contre le régime yougoslave. L'armée serbe quitte alors le Kosovo qui est placé sous l'administration de l'ONU.

Les 17 février 2008, le premier ministre Kosovar déclare l'indépendance du pays qui sera ensuite reconnue par plusieurs Etats dont la Suisse.

2.3.2 Situation socio-économique

Avant la guerre de 1997 et surtout sous le régime yougoslave, le Kosovo était la région la moins développée de l'Ex-Yougoslavie d'un point de vue économique. Le travail des Albanais était surtout consacré à l'agriculture étant donné le taux de chômage au sein de l'ethnie, puis, dès 1960, l'industrie a fait une brève apparition.

« Depuis l'après-guerre, le pays reste dépendant à l'appui financier et technique de la communauté internationale et des Kosovars immigrés qui ont permis de maintenir une croissance modérée mais pas de stimuler un développement économique durable. Les

¹⁵ SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMULER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages, pages 11 et 12

domaines les plus développés au Kosovo sont la grande distribution, le commerce de détail et les services hôteliers. »¹⁶

En bref, au Kosovo, 45% de la population est au chômage, et la plupart des personnes ne vivent qu'avec moins de deux euros par jour étant donné que les salaires mensuels avoisinent les 270 euros.

2.3.3 Mode de vie et culture

« L'anthropologue D. Behnam (1986) attire notre attention sur deux éléments importants concernant les familles kosovares :

- Autour de la mer méditerranéenne règne « un ensemble commun qu'on peut appeler comportement familial méditerranéen et qui s'est forgé autour des temps.
- L'Ex-Yougoslavie et en particulier les régions musulmanes des Balkans sont liées de près au monde turc. »¹⁷

Au Kosovo, en ce qui concerne le système de parenté, les caractéristiques principales sont celles du patriarcat, de l'héritage par lignée masculine et de l'exogamie (règle qui consiste à se marier hors groupe). La majorité des Kosovars sont de souche albanaise, avec des coutumes et une langue qui leur est propre.

Les auteurs Beday-Hauser Pierette et Bolzman Claudio¹⁸ expliquent qu'il y a quelques années encore, ils constituaient des tribus, des clans, qui se divisaient en fratries qui se subdivisaient eux-mêmes en sous-groupes d'une cinquantaine de personnes environ. Ces groupes familiaux contenaient trois ou quatre générations. Tous contribuaient aux tâches en fonction de leur âge ou de leur sexe. Le concept d'« individu » n'avait et n'a toujours pas grand sens.

Le patriarcat gérait le fonctionnement du groupe sous forme autocratique et excluait les femmes et les jeunes de toute décision. Les mariages étaient de type exogamique, ils avaient lieu entre clans différents issus de familles puissantes, c'est-à-dire pouvant « mobiliser vingt à trente fusils », selon l'expression consacrée. C'est le père de la jeune fille qui choisissait son conjoint. Les jeunes épouses s'établissaient chez leur mari et se soumettaient à la belle-mère.

La vie pour la jeune mariée n'était pas évidente. Elle devait se fondre dans le système hiérarchique de sa famille d'accueil. En cas de conflit avec la belle famille, elle était défendue par les hommes de son groupe. Elle conservait donc des relations privilégiées avec ses frères qui restaient des repères pour elle.

En ce qui concerne la sexualité, les relations étaient autorisées avant le mariage officiel de manière discrète alors que, paradoxalement, la virginité restait un critère important chez une femme.

Les moyens de contraception sont aujourd'hui encore mal connus et très peu utilisés. Le sujet de la sexualité, comme celui de l'accouchement par exemple, restent des sujets abordés uniquement entre femmes. Quant à l'éducation des enfants, elles n'élèvent pas de la même manière leur fille que leur garçon.

Les pères ont une influence considérable sur le parcours scolaire et matrimonial des enfants. Evidemment, selon l'appartenance socio-culturelle, cette influence varie. Les règles et lois, qu'elles soient implicites ou explicites, sont fondées sur le Kanun. Les familles sont ainsi

¹⁶ SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMULER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages, page 17-18

¹⁷ BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 108

¹⁸ Ibid, pages 108 à 114

reliées par un capital culturel, politique et social, incorporé et reproduit au fil du temps. Elles sont très solidaires par exemple en ce qui concerne la prise en charge des enfants, les prêts d'argent ou de matériel.

Jusqu'en 1999, les femmes se consacraient uniquement aux tâches domestiques et à la conception d'enfants, six à huit en moyenne. Aucun droit politique ne leur était accordé, elles ne pouvaient hériter que dans les situations où il n'y avait pas d'homme dans la famille.

De nombreux facteurs ont depuis modifié la configuration familiale. Par exemple, le développement des moyens de communication, l'émigration, la migration ou encore les médias. Par conséquent, les modes de vie ont également changé.

On retrouve des groupes plus petits qu'avant ; trois ou deux générations. On ne vit plus forcément sous le même toit, il y a un retournement vers la famille de type nucléaire. Cependant, le rôle du réseau de parenté reste très présent et important : il a une fonction protectrice et influence sur les décisions politiques et économiques de la communauté.

Dans les milieux urbains, les mariages par amour sont en augmentation tant dis qu'en milieu rural ils restent la plupart du temps arrangés. Quoi qu'il en soit, le mariage traditionnel prime sur le mariage officiel.

2.4 Le Portugal



Figure 4

2.4.1 Situation géopolitique et histoire

D'un point de vue géographique, le Portugal est l'un des plus petits pays d'Europe. Il inclut les archipels de Madère et des Açores. Il est entouré par l'océan Atlantique à l'Ouest et par l'Espagne à l'Est. Le pays est divisé par le Tage qui termine son cheminement dans l'Atlantique¹⁹.

La population portugaise se monte à environ 10,7 millions d'habitants, le Sud du pays, plus sec, étant moins peuplé. Il y a, parmi ces personnes, environ 450 mille immigrés qui vivent au Portugal²⁰.

Après avoir connu la domination des Romains, des peuples germaniques et des Maures, le Portugal s'affirme comme puissance maritime entre le XV^{ème} et le XVI^{ème} siècle. D'abord, les Portugais effectuent des découvertes territoriales, ensuite, ils étendent leur empire par la colonisation. « Le tremblement de terre de Lisbonne en 1755 marque le début du déclin du rayonnement colonial portugais qui ne s'achève que dans les années 1970. » Durant la

¹⁹ Situation géographique, http://www.langage.com/pays_fr/portugal.html, consulté le 11.06.2012 à 18h

²⁰ Démographie Portugal : l'immigration comme recours à la baisse et au vieillissement de la population <http://www.geopopulation.com/20081002/demographie-portugal-immigration-comme-recours-a-la-baisse-et-au-vieillissement-de-la-population/>, Emarrakech - 30.09.08, consulté le 1 juillet 2012

première guerre mondiale, le Portugal a participé activement pour défendre ses colonies mais il a montré une position formelle de neutralité durant la seconde guerre.²¹

La situation politique du Portugal est stable depuis les années 1980. Elle comprend deux partis politiques : le Parti Socialiste et le Parti Social-démocrate. Dans ces années-là, a lieu l'élection d'un civil comme Chef de l'état, ce qui ne s'était pas produit depuis 60 ans étant donné la dualité entre partis civils et militaires.

Dans les années 2000, d'autres partis viennent s'ajouter à la vie politique portugaise comme le Bloco de Esquadra (extrême gauche), le Parti populaire, le Parti communiste etc. Cependant, le PS et le PSD ont toujours une majorité de sièges²².

2.4.2 Situation socio-économique

Suite à des guerres coloniales peu glorieuses, le Portugal tente son adhésion dans la communauté européenne pour des raisons politiques mais également économiques. Son admission est signée en 1985. Après cela, différents changements économiques ont lieu étant donné que les régions du Portugal qui étaient considérées comme « défavorisées » sont éligibles aux aides de Bruxelles. De plus, le statut politique du pays permet aux immigrés Portugais d'être plus facilement accueillis dans les pays comme la Suisse après les accords de Schengen.

Les fonds structurels « alimentent alors la croissance économique portugaise ». Depuis, l'économie est plus diversifiée et d'avantage tournée vers le secteur tertiaire. Le service représente 72% du PIB et l'industrie 25%.

Étant donné l'adhésion à la communauté européenne, il y a également des changements dans le mode de vie et dans la consommation portugaise, ils se sont européanisés. En 20 ans, la majorité de la population s'est déplacée des milieux ruraux vers les zones urbaines. En ce qui concerne la consommation, les Portugais ont découvert « la fréquentation des immenses centres commerciaux, l'accession à la propriété foncière, l'achat d'automobiles, le surendettement...²³ ».

Au Portugal, la terre est toujours une source financière et vitale pour la population même si elle ne représente que 3% du PIB. « Les vignobles, le maïs, la pomme de terre et le seigle prédominent dans le Nord, tandis que les régions du Centre et du Sud, plus arides, se consacrent à l'olivier, au chêne-liège, à l'oranger, au figuier et à l'amandier - une merveille au printemps lorsque les arbres sont en fleurs²⁴ ».

Depuis la dernière crise économique qui a frappé l'Europe et le monde, le Portugal est désigné comme un probable successeur qui bénéficiera d'un plan de soutien européen. Cependant, le premier ministre socialiste José Socrates résiste depuis des mois à cette idée-là. Il tente de remédier à cette mauvaise gestion par « une hausse de deux points de la TVA qui est alors de 23%, par le gel des retraites, une baisse des salaires des fonctionnaires, le plafonnement des aides sociales.... »²⁵

2.4.3 Mode de vie et culture

Depuis l'adhésion à l'Europe et en raison des changements de mode de vie, une baisse des pratiques religieuses en milieu urbain a pu être observée au Portugal. Le nombre de

²¹ FIBBI Rosita, BOLZMAN Claudio, FERNANDEZ Antonio, GOMENSORO Andrés, KAYA Bülent, MAIRE Christelle, MERCAY Clémence, PECORARO Marco, WANNER Philippe, *Les portugais en Suisse*, Editeur Office fédéral des migrations, Bern, Août 2010, 144 pages, publié sur www.admin.ch, page 11 et 12.

²² BOURDON Albert-Alain, *Histoire du Portugal*, épilogue d'Yves Léonard, Editions Chandeigne, Paris 210, 194 pages, pages 182 et 184.

²³ Ibid, pages 186, 188 et 189.

²⁴ Situation géographique, http://www.langage.com/pays_fr/portugal.html, consulté le 11.06.2012 à 18h

²⁵ *Les failles de l'économie portugaise*, Le Monde.fr | 24.11.2010 à 19h03 • Mis à jour le 24.11.2010 à 19h03, par Marion Sollety, http://www.lemonde.fr/economie/article/2010/11/24/les-failles-de-l-economie-portugaise_1444255_3234.html, consulté le 1^{er} juillet 2012, 14h30.

divorces a augmenté ainsi que les naissances hors mariage. Les mariages religieux sont en baisse et la taille des familles se réduit. En effet, les enfants mariés quittent aujourd'hui plus souvent le domicile familial.

On peut aussi observer une émergence des classes moyennes, une augmentation de la scolarisation donc moins d'analphabétisme. Les études supérieures sont plus fréquentes et il y a de plus en plus de femmes sur le marché du travail. En ce qui concerne la population, elle est vieillissante en raison de la baisse du taux de natalité alors que le Portugal a longtemps eu un indice de fécondité élevé²⁶.

²⁶ BOURDON Albert-Alain, *Histoire du Portugal*, épilogue d'Yves Léonard, Editions Chandeigne, Paris 210, 194 pages, page 190

2.5 Tableau comparatif

	La Suisse	Le Kosovo	Le Portugal
Langue(s) officielle(S)	Français Italien Allemand Romanche	Albanais Serbe Bosniaque Turc	Portugais
Politique	Démocratie directe	Démocratie depuis 2008	Démocratie
Economie	Pays cher Agriculture Commerce extérieur (textiles, ascenseurs...)	Pays le moins développé dans la région Agriculture Service de l'hôtellerie Commerce du détail et grande distribution	Pays avec une situation économique précaire Agriculture Développement des commerces et centres commerciaux
Mode de vie et culture	Baisse des mariages Plus de familles monoparentales Baisse du taux de natalité Implication des femmes dans la vie active	Mariages importants Système de patriarcat Les enfants mariés vivent avec les parents Depuis 1999 implication des femmes dans la vie active	Augmentation du nombre de divorces Baisse du taux de natalité Les enfants mariés quittent la maison familiale Implication des femmes dans la vie active

3 L'immigration

En analysant la présentation des trois pays, nous constatons qu'il y a de grandes différences au niveau politique, économie mais surtout culturel. Des personnes originaires des trois populations vivent actuellement en Suisse ce qui n'est pas toujours évident pour la cohabitation.

Nous avons décidé, dans un premier temps, de nous pencher sur le sujet de la migration pour mieux comprendre ce qu'elle représente et comment elle peut être vécue. Dans un second temps, nous avons effectué des recherches sur la migration des Kosovars et des Portugais pour avoir plus de détails et pouvoir comparer.

Selon Gilles Verbunt²⁷, les migrants quittent leur pays d'origine, principalement pour des raisons financières, pour régulariser leur situation administrative ou encore pour bénéficier d'une nouvelle liberté. On parle alors de migration économique. Le but étant d'améliorer le statut social de la famille dans le pays et d'être au même niveau que les autres, et cela au détriment de ses besoins affectifs.

Au moment où les enfants de ces migrants grandissent, la question de leur culture d'origine refait surface. Les individus ayant immigré au moment où ils étaient adolescents sont plus solidaires avec leur famille que ceux arrivés alors qu'ils étaient enfants.

Il se peut que le fait d'immigrer provoque des traumatismes chez certains mais toutes les douleurs des migrants ne sont pas liées à la migration. Certaines personnes connaissent des états dépressifs, notamment quand elles ne se sentent pas reconnues socialement.

Pour comparer l'intégration des deux genres, Gilles Verbunt explique que les femmes qui viennent rejoindre leur mari peinent à s'intégrer, contrairement aux hommes pour qui l'intégration est plus rapide. Les femmes conservent leur rôle traditionnel et fréquentent principalement des femmes de la même origine, avec lesquelles elles se sentent plus à l'aise.

Claudio Bolzman et Jean-Pierre Tabin évoquent également la question de l'immigration. Les auteurs y affirment que c'est la précarité dans le pays d'origine qui pousse les immigrés à rejoindre la Suisse. Ils atteignent leur objectif en construisant leur maison au pays mais leur situation financière finit par retrouver une instabilité. En effet, les migrants sont très sollicités par l'entourage resté au pays. Ces sollicitations financières ont pour conséquences de fragiliser leur budget²⁸.

3.1 Parcours migratoire des Kosovars

Environ 150 000 et 170 000 Kosovars résident en Suisse²⁹. Ce groupe se constitue principalement de jeunes, il se caractérise par une forte natalité et des ménages nombreux. Le nombre de Kosovars naturalisés continue de progresser.

L'immigration des Kosovars remonte aux années 1960. Leur histoire migratoire a connu 3 phases :

- L'immigration de travail
- L'immigration par regroupement familial
- L'immigration au titre du droit d'asile

²⁷ VERBUNT Gilles, La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, p. 82

²⁸ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages

²⁹ SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMULER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages, page 43

Il s'agissait essentiellement de jeunes hommes qui venaient dans le but de travailler et d'aider financièrement leurs proches au pays. Correspondant entièrement à la politique suisse de migration, ces migrants étaient bien accueillis en Suisse et perçus comme des modèles. Les migrants Kosovars avaient pour but de retourner un jour dans leur pays d'origine.

Après plusieurs années de travail en tant que saisonnier, plusieurs d'entre eux ont obtenu une autorisation annuelle de séjour en Suisse qui leur donnait le droit au regroupement familial. Puis, la situation politique s'est détériorée au Kosovo dans les années 1980 et c'est à ce moment qu'est apparue l'immigration d'asile. Le nombre de migrant a fortement augmenté dans les années 1990. Il s'agissait surtout de jeunes hommes qui fuyaient l'enrôlement forcé dans l'armée yougoslave en guerre.

Leur situation précaire a rendu difficile l'acquisition d'un emploi et a conduit un bon nombre d'entre eux à bénéficier de l'aide sociale. Les possibilités de formations étaient également limitées pour les enfants et surtout les adolescents à cause de cette précarité.

C'est dans les années 1998 et 1999, lors de la guerre qui a éclaté au Kosovo, que la Suisse a connu le plus grand nombre de requérants d'asile Kosovars. Puis, la Suisse a décidé d'autoriser le séjour en Suisse des requérants dont la demande était antérieure au 1^{er} janvier 1993.

Aujourd'hui, l'immigration de travail ne concerne plus que les travailleurs qualifiés. L'immigration par regroupement familial est encore d'actualité. Le nombre de demandes d'asile a reculé. En effet, le 1^{er} avril 2009, le Conseil fédéral a inscrit le Kosovo dans la liste des pays « sûrs ». Par conséquent, les demandes d'asile sont refusées sauf en cas de persécution justifiée.

3.2 Statut socio-économique des migrants Kosovars en Suisse

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les migrants Kosovars étaient arrivés dans le but premier de travailler, de gagner de l'argent, puis, de retourner vivre dans leur pays d'origine. Il n'avait donc pas comme priorité leur intégration. De plus, les emplois qu'ils exerçaient à leur arrivée correspondaient au plus bas de l'échelle salariale et nécessitaient des connaissances très élémentaires de la langue. Enfin, la situation politico-économique ne cessait de se dégrader au Kosovo et reportait le projet du retour.

Pour illustrer ce qui précède, voici la parole d'un expert : « Ceux qui sont venus travailler en saisonniers ne se préoccupaient pas de leur évolution professionnelle, puisqu'ils ne projetaient pas de rester longtemps en Suisse : « Encore un an et puis je rentre », se disaient-ils. »³⁰.



Figure 5

³⁰ SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMÜLLER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages, page 43

En 1980, des migrants plus qualifiés sont arrivés en Suisse et ont été reconnus comme réfugiés. Cependant, ces diplômés universitaires ont eu des difficultés à accéder au marché de l'emploi et ont finalement exercé des métiers pour lesquels ils étaient surqualifiés. Dans les années 1990, ces migrants sont retournés dans leur pays sachant qu'ils auraient plus de chance à trouver un emploi correspondant à leur formation. Les migrants Kosovars ont un niveau de formation inférieur à celui des Suisses.

3.2.1 Enfant de migrants Kosovars en Suisse

Si les enfants des migrants Kosovars ont un meilleur accès à la formation que leurs parents, ces derniers ont des difficultés à se repérer dans le système éducatif Suisse. Ils sont moins qualifiés que leurs camarades du pays d'accueil. Leur expérience migratoire, leur système éducatif mais aussi la discrimination qui règne autour des places d'apprentissage ne joue pas en leur faveur.

Pour les enfants d'immigrés arrivés à la période de l'adolescence le défi de l'intégration était encore plus grand. Ces derniers devaient rapidement comprendre le système scolaire, apprendre la langue et tenter de rattraper leur retard scolaire. Quant aux parents, qui espéraient une ascension sociale pour leurs enfants, le manque de connaissance de la langue nationale Suisse ainsi que leur faible niveau de formation ne leur permettait pas d'encadrer suffisamment leurs enfants.

De nombreuses études mettent en évidence que les enfants d'immigrés sont très peu représentés dans les formations supérieures. Certains enseignants ont même tendance à sous-estimer les capacités des élèves plurilingues issus de milieux défavorisés et les orientent vers des formations moins exigeantes. Ces élèves peuvent alors cesser de croire que leur intégration est possible et avoir un sentiment de rejet social qui peut entraîner des comportements violents.

Le nombre de Kosovars inscrits au chômage est bien plus important que celui des Suisses. Ce phénomène s'explique par le fait que les Kosovars sont moins qualifiés mais aussi parce qu'ils ont plus difficilement accès au marché du travail.

3.3 Parcours migratoire des Portugais

Les premiers Portugais sont arrivés en Suisse au 20^{ème} siècle. Il s'agissait essentiellement d'étudiants et de personnes qualifiées qui voulaient fuir un régime politique répressif.

Quant à la migration du travail, les Suisses avaient signé un contrat de migration avec l'Italie et l'Espagne en 1961 mais ne souhaitait pas conclure ce même contrat avec le Portugal. Les Suisses craignaient que leur mode de vie ne soit trop différent et qu'ils peinent à s'intégrer en Suisse.

C'est pourtant dans les années 1980 que les Portugais arrivent en Suisse après que les autorités aient signé une convention administrative. Puis, l'arrivée des migrants Portugais connaît une forte augmentation. Dans les années 1990, la Suisse réexamine sa politique migratoire, notamment à cause de l'augmentation des demandes d'asile. Elle va alors réduire le délai pour l'obtention d'un permis C pour les Portugais. Ce délai passe de dix à cinq ans. Depuis cette année-là, les normes liées à l'immigration des Portugais sont celles qui ont été discutées avec l'Union Européenne³¹.

³¹ FIBBI Rosita, BOLZMAN Claudio, FERNANDEZ Antonio, GOMENSORO Andrés, KAYA Bülent, MAIRE Christelle, MERCAY Clémence, PECORARO Marco, WANNER Philippe, *Les portugais en Suisse*, Editeur Office fédéral des migrations, Bern, Août 2010, 144 pages, publié sur www.admin.ch, page 18, 19 et 20

3.4 Statut socio-économique des migrants Portugais en Suisse

La plupart des migrants Portugais résidant en Suisse sont actifs professionnellement et souvent à plein temps. Les femmes travaillent essentiellement dans la restauration, l'hôtellerie, les services et la vente, tant dis que les hommes travaillent principalement dans le secteur du bâtiment ou de l'industrie. Ils occupent surtout les postes dits « inférieurs ».



Figure 6

Concernant le taux de chômage, celui des Portugais est inférieur à celui des étrangers mais supérieur à celui des Suisses. Les migrants Portugais exercent des emplois physiques et sont les plus touchés par les accidents professionnels. Le nombre de Portugais bénéficiant d'une rente AI est deux fois plus élevé en comparaison avec les Suisses³². Cependant, le montant de cette rente n'est pas très élevé étant donné les salaires bas et les lacunes dans le paiement des cotisations AVS.

La plupart des Portugais en Suisse loue leur logement. Souvent, il s'agit d'appartements modestes, peu équipés et situés dans de grands quartiers. Ce non-investissement dans les logements est dû au fait que la plupart ont pour projet de retourner dans leur pays d'origine, à l'âge de la retraite. Du coup, ils investissent essentiellement au Portugal. Ils sont peu nombreux à être propriétaire de leur logement en Suisse.

En ce qui concerne la santé des migrants Portugais, celle-ci est moins bonne que celle des Suisses. En effet, certains emplois, physiquement pénibles usent précocement le corps de ces personnes et engendrent par exemple des troubles articulaires ou encore dorsaux.

Les Portugais ont une « bonne image » en Suisse, sans doute liée à leur excellente intégration sur le marché du travail, ils sont cependant mal perçus à cause du faible investissement des familles dans la formation.

3.5 Statut socio-économique des migrants en Suisse

Au-delà des populations auxquels nous nous sommes intéressées pour ce travail de recherche, nous nous sommes questionnées sur le statut socio-économique des migrants et de leurs enfants de manière générale, en Suisse.

Un dictionnaire de psychologie en ligne explique le statut social comme étant « la position sociale d'une personne au sein d'un groupe. Le statut social d'un individu implique des

³² FIBBI Rosita, BOLZMAN Claudio, FERNANDEZ Antonio, GOMENSORO Andrés, KAYA Bülent, MAIRE Christelle, MERCAY Clémence, PECORARO Marco, WANNER Philippe, *Les portugais en Suisse*, Editeur Office fédéral des migrations, Bern, Août 2010, 144 pages, publié sur www.admin.ch, page 61

obligations et des avantages pour ce dernier, auquel il s'attend naturellement. Les statuts sociaux permettent d'organiser les rapports humains au sein de la société, dans l'intérêt de tous : Les personnes âgées sont aidées, l'enfant est éduqué, la femme est protégée etc. La conscience de son propre statut social fait partie intégrante du sentiment d'identité .

Certains statuts sociaux imposés peuvent être la cause de révoltes lorsque des individus ne trouvent pas de rapports entre la valeur personnelle qu'ils s'accordent et le rang social qu'ils sont forcés de tenir, avec les contraintes qui en découlent. Plus classiquement, l'ambition personnelle peut être un moteur pour changer de statut social et acquérir plus d'avantages et de reconnaissance de ses pairs³³ ».

Gilles Verbunt explique que les migrants ont effectivement des difficultés à trouver un emploi ou encore un logement. Concernant le travail, il développe que ce dernier n'est pas en tous lieux une valeur essentielle permettant l'intégration dans une société. Cependant, en Suisse, c'est le cas.

Dans d'autres pays, le rôle de parents est par exemple plus important. Enfin, dans les pays européens, il faut travailler pour faire vivre sa famille, c'est pourquoi la perte d'un emploi peut être néfaste. L'auteur relève également que les enfants d'immigrés ont un regard très négatif sur les métiers difficiles et physiques exercés par leurs parents.

Claudio Bolzman et Jean-Pierre TABIN écrivent : « A cause de leur exclusion de la sphère publique, les étrangers sont plus vulnérables que d'autres couches de la population, lorsque la crise économique et les modifications des équilibres politiques entraînent une remise en discussion des acquis. »³⁴

Ils évoquent aussi le sujet des enfants d'immigrés. Très peu d'immigrés italiens ou espagnols souhaitent désormais, à leur retraite, rentrer dans leur pays d'origine. Cette première génération avait des projets pour leurs enfants ayant pour but l'amélioration de leurs conditions de vie et la préservation d'un héritage culturel.

De manière générale, les enfants d'immigrés ont un meilleur accès à la formation et plus de chance de s'intégrer au niveau social, culturel et politique, ce qui n'était pas le cas de la première génération. En effet, ces descendants sont d'avantage engagés dans la vie sociale, soit au niveau des quartiers ou encore dans le processus scolaire de leurs propres enfants.

Les auteurs relèvent qu'il y a une certaine précarité chez les immigrés âgés. Leur santé est fragilisée à l'âge de la retraite. Cette précarisation est liée entre autres aux métiers difficiles qu'ils ont exercés dans le domaine de l'industrie ou celui de l'agriculture. Pour certains, ces activités ont entraînés une invalidité et ont donné à certains le droit à une rente.

De plus, les deux auteurs soulignent d'autres raisons qui expliquent cette précarisation. En effet, les ressources financières des immigrés au moment de la retraite sont inférieures à celles des Suisses, pour les raisons suivantes :

- Le montant des rentes est bas car les salaires perçus l'étaient également
- Les cotisations AVS sont incomplètes et cela s'explique par le fait que la plupart des immigrés ont intégré le marché du travail tardivement ou encore parce que certains ont travaillé sans être déclarés
- L'avoir LPP est faible car les cotisations ont été remises en « mains propres » aux saisonniers

Claudio Bolzman et Jean-Pierre TABIN évoquent aussi le sujet de la famille.

Ils font une comparaison entre les familles, italiennes et espagnoles. En effet, leur point commun est ce lien étroit entre parents et enfants. Nous pouvons l'assimiler aux familles

³³ Dictionnaire de psychologie, définition du Statut Social, <http://www.dicopsy.com/dictionnaire.php/?psychologie-sociale/statut-social>, consulté le 18.07. 2011.

³⁴ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, page 24

kosovares. Le premier élément relevé est la durée de cohabitation. Les enfants d'immigrés vivent plus longtemps chez leurs parents, après 25 ans. Deux hypothèses pourraient expliquer ce phénomène :

- Il y a une certaine loyauté de la part des enfants envers leurs parents et le fait de quitter rapidement le foyer familial leur donne le sentiment d'offenser ces derniers.
- Les parents ressentent la responsabilité de préparer leurs enfants à être autonome afin de bien gérer leur vie.

Les enfants d'immigrés représentent aussi, à un moment donné, une aide financière pour leurs parents. Ces derniers ayant une situation précaire, leurs enfants sont amenés à les aider sous différentes formes. De plus, la durée de cohabitation étant plus longue, une solidarité intergénérationnelle se crée.

Cette solidarité et ces liens étroits sont également dus au fait que seuls quelques membres de la même famille vivent en Suisse. Ces liens sont davantage accentués du fait que le groupe vit dans un environnement étranger. Une étude³⁵ a relevé que 80% des personnes immigrées interrogées souhaiteraient être informées dans leur langue d'origine sur des questions importantes telles que la retraite.

Elisabeth Prieur, Emmanuel Jovelin et Martine Blanc évoquent aussi le sujet des enfants d'immigrés lié à la formation et l'emploi.

Dans les années 1980, on pensait que les enfants d'immigrés étaient destinés à acquérir les mêmes positions sociales que leurs parents ou un statut marginal.

Un expert de la question H.J Hoffmann-Nowotny écrivait :

« L'insertion des jeunes immigrés dans le marché de l'emploi était plus grande que pour les autochtones. Parallèlement un taux de chômage élevé chez les jeunes leur rendait difficile l'accès aux emplois. ³⁶»

Une étude effectuée auprès d'enfants d'immigrés Italiens et Espagnoles a montré que le choix de leur métier était variable mais qu'il se situait entre celui de leurs parents et celui des jeunes suisses.

En 1990, le taux de chômage est identique pour les jeunes immigrés et les suisses. Les jeunes immigrés débutent un emploi plus tard que leurs propres parents, c'est-à-dire entre 18 et 24 ans, notamment parce qu'ils effectuent des études. Ils ont une position socioprofessionnelle ascendante par rapport à leurs parents et abandonnent les métiers physiquement pénibles. En comparaison avec les jeunes suisses, ils ont cependant moins accès au secteur public³⁷.

Claudio Bolzman et Jean-Pierre TABIN soulignent ce qu'il est ressorti d'une étude³⁸ effectuée auprès des immigrés Italiens et Espagnols. Nous avons trouvé utile de faire ressortir ces constats puisque nous pouvons faire des liens étroits avec les immigrés Kosovars. Voici quelques résultats :

- Le migrant est vu comme consommateur, producteur, cotisant et contribuable ce qui justifie sa présence en Suisse
- Il est professionnellement inséré dans des emplois dit « physiques », comme l'industrie, le bâtiment etc.

³⁵ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, page 88

³⁶ PRIEUR Elisabeth, JOVELIN Emmanuel, BLANC Martine, *Travail social et immigration / interculturalité et pratiques professionnelles*, éditions L'Harmattan, Collection Compétences interculturelles, Paris, 2006, 315 pages, page 157

³⁷ Ibid, pages 157 et 160

³⁸ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, page 46

- Il habite en ville dans les quartiers à forte population étrangère et porte un intérêt particulier à la vie du quartier
- Sa vie sociale est essentiellement axée sur sa famille, ses compatriotes et n'accorde pas beaucoup d'importances aux contacts avec les suisses
- Il participe peut-être à des associations d'immigrés mais pas à la vie politique
- Il a peu d'occasion d'apprendre la langue
- Il a un attachement très fort à son pays d'origine où il se rend durant les vacances pour une longue durée

En ce qui concerne l'intégration des enfants d'immigrés, les auteurs relèvent les points suivants :

- Ils ont un meilleur accès à la formation ainsi qu'un soutien scolaire
- Ils bénéficient de lieux privilégiés comme les maisons de quartier ou les centres pour les jeunes
- Ils ont accès à un choix plus vaste de métier que leur parents, comme avocat ou encore médecin

Enfin, le lien parents-enfants chez les immigrés est plus étroit. Les enfants quittent plus tard le foyer et quand cela arrive, ils ne s'installent pas très loin de chez eux. Parmi ces jeunes, une enquête³⁹ montre que 52% d'entre eux accueilleraient leurs parents s'ils devenaient dépendants ou handicapés, contre 42% des suisses qui répondent favorablement.

3.6 Intégration

Dans l'actualité, lorsque l'on parle des personnes étrangères en Suisse, la question de l'intégration est rapidement évoquée. Cependant, le problème demeure que ce terme reste relativement subjectif.

Nous avons tenté d'obtenir une définition précise et nous nous sommes donc arrêtées sur celle de Retschitzky qui définit l'intégration comme « un maintien partiel de l'intégrité culturelle du groupe ethnique parallèlement à une participation de plus en plus marquée des individus au sein de la nouvelle société. Dans cette situation, la personne conserve son identité et d'autres caractéristiques culturelles propres (langue, habitudes alimentaires, fêtes, etc.) tout en participant aux structures économiques, politiques et juridiques avec les autres groupes ethniques de la société nouvelle⁴⁰. »

Pierette Bédard-Hauser et Claudio Bolzman abordent le sujet de l'intégration dans leur ouvrage *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*.

En parlant des immigrés, vous avez peut-être déjà entendu dire à leur sujet : « ils sont bien contents d'être là » ou « c'est mieux que chez eux⁴¹ ». Être content ne signifie pas qu'on est bien. Il est donc difficile de travailler sur l'intégration d'une personne qui n'a pas choisi d'être là mais que le destin a obligé.

Parmi les diverses définitions relatives à l'intégration, voici celle de Christiane Perregaux :

³⁹ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages, page 53

⁴⁰ RETSCHITZKY, J., BOSSEL-LAGOS M., DASEN P. *La recherche interculturelle*, L'Harmattan, Paris, 1989, p.138

⁴¹ BEDARD-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 228

« L'intégration est un processus interactif qui agit entre un groupe, une société et un autre groupe ou un individu, en respectant les traits culturels de chacun. ... »⁴².

Quant à Gilles Verbunt, il en donne la définition suivante : « l'intégration est un processus qui doit conduire à une société où des personnes et populations d'origines différentes peuvent vivre ensemble en s'enrichissant mutuellement de leurs acquis culturels. »⁴³

De plus, l'auteur relève que la volonté de s'intégrer pour les migrants dépendra des liens qu'ils auront créé avec des voisins, amis, militants ou encore avec les travailleurs sociaux.

3.7 L'assimilation

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, l'intégration ou la non-intégration peuvent être jugées de manière très personnelle. Par exemple, pour certains, une personne bien intégrée est une personne qui a un travail, qui paie régulièrement ses factures et qui n'a pas de conflits avec son voisinage.

Pour d'autres en revanche, si cette personne ne participe pas à la vie politique ou aux activités organisées dans le village, elle sera considérée comme mal intégrée ou pas intégrée du tout. C'est à ce stade-là que nous pouvons aborder la question de l'assimilation. Gilles Verbunt la définit comme un « processus qui tend à transformer les autres en soi-même »⁴⁴.

Quant à Elisabeth Prieur, Emmanuel Jovelin et Martine Blanc, ils soulignent qu'appartenir à deux cultures était perçu comme un signe de faible assimilation et comme une barrière pour accéder aux formations.⁴⁵

3.8 Acculturation

Le sujet de l'acculturation est clairement abordé dans l'ouvrage d'Abou Selim intitulé *L'identité culturelle*⁴⁶.

Aujourd'hui, nous sommes à une époque où la transmission d'informations et les modes de transports sont facilités en comparaison à autrefois. La distance n'est donc plus un obstacle pour se fréquenter. Par conséquent, nos sociétés sont composées d'individus d'origines et cultures différentes. Ces personnes sont amenées à vivre ensemble malgré leurs différences. À partir de cette base, nous pouvons aborder les problèmes d'acculturation.

« Il est toujours possible de faire naître l'amitié entre personnes de races différentes, à condition de se traiter mutuellement en hommes, c'est-à-dire comme des êtres qui ont la même âme, la même intelligence et le même cœur »⁴⁷. Nous sommes ici au cœur du thème des relations interethniques. Comment rendre cette coexistence possible et plus respectueuse ? De nombreux chercheurs (sociologues, psychologues, anthropologues) se sont penchés sur cette question et sur les rapports interethniques étant donné la diversité des origines et cultures dans nos sociétés actuelles.

Percevoir l'autre avec ses œillères pleines de préjugés et de stéréotypes n'amènera que des incompréhensions et installera des barrières entre les deux individus. La culture d'une ethnie

⁴² BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 228

⁴³ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, pages 12 et 13

⁴⁴ Ibid, page 13

⁴⁵ PRIEUR Elisabeth, JOVELIN Emmanuel, BLANC Martine, *Travail social et immigration / interculturelité et pratiques professionnelles*, éditions L'Harmattan, Collection Compétences interculturelles, Paris, 2006, 315 pages, page 158

⁴⁶ ABOU Selim, *L'identité culturelle, relations interethniques et problèmes d'acculturation*, Editions anthropos, Paris 1986, 235 pages, pages 47 à 62

⁴⁷ Ibid, page 47

est rarement homogène, elle se divise en sous-groupes et donne naissance à des sous-cultures. Par exemple, dans une unité ethnique le citadin et le paysan n'auront pas les mêmes manières ou valeurs. Par conséquent, les migrations internes (exode rural ou mobilité sociale) peuvent conduire à des problèmes d'acculturation aussi importants que ceux de la migration internationale.

La coexistence de plusieurs groupes ethniques montre que, souvent, les solidarités de classes sont gagnantes sur les obligations d'obéissance ethniques.

Pour effectuer ses recherches, le chercheur doit classer les différentes situations dans lesquelles peuvent se rencontrer les cultures de manière concrète. Pour catégoriser, il devra tenir compte de quatre niveaux : les populations en contact, les cultures en contact, les modes d'acculturation, les processus d'acculturation.

L'acculturation varie en fonction des populations en contact mais également des cultures en contact.

- Si les cultures en contact sont proches l'une de l'autre :

Il y a plusieurs degrés de proximité de la culture mais ce qui est sûr, c'est que ce dernier est un élément facilitateur important de l'acculturation. Par exemple, un immigrant espagnol qui se rend en Colombie où les traditions espagnoles n'ont pas changé se sentira comme chez lui.

- Si les cultures en contact sont éloignées l'une de l'autre :

Deux cultures très différentes peuvent conduire l'individu à un sentiment de peur et méfiance à l'égard de l'autre.

3.8.1 Les modes d'acculturation

L'acculturation spontanée :

Quand il n'y a pas de contact régulier avec la population concernée. L'acculturation peut par exemple être issue de transaction économique entre deux pays voisins. Nous avons également l'exemple d'une américanisation qui est aujourd'hui un événement presque mondial. Il y a un échange des traits culturels.

L'acculturation obligée :

Cette acculturation est imposée par la situation. Les migrants sont particulièrement touchés par ce type d'acculturation. Il leur est admis de conserver leurs traditions, valeurs et coutumes qui peuvent être enrichissantes pour le pays d'adoption, mais on exige d'eux qu'ils adoptent les modèles et les valeurs de la culture du pays d'accueil. Cette indulgence accordée aux immigrants a un effet positif sur le processus d'acculturation.

L'acculturation forcée :

Des mêmes modalités sont imposées par le pouvoir à toute la population. C'est ce qu'il se passe par exemple dans les situations coloniales. Il s'agit d'une politique d'acculturation planifiée avec un degré de rigidité variable en fonction de ses planificateurs.

Autrefois, une personne était considérée comme intégrée lorsqu'elle entrait dans un *processus d'assimilation*. C'est-à-dire qu'elle perdait son héritage ethno-culturel face à la culture dominante.

Aujourd'hui, divers moyens sont mis en place pour les migrants afin qu'ils puissent s'intégrer dans le pays d'accueil et conserver leur identité. On dit d'ailleurs d'un individu qu'il est intégré lorsqu'il a conservé son identité et ses caractéristiques culturelles et qu'il a également acquis celle du pays d'adoption. Tout migrant désire s'intégrer dans la société, cependant, un des premiers réflexes est de se défendre contre l'assimilation. Cette assimilation est donc une forme d'échec de l'acculturation. Être assimilé voudrait dire perdre

son identité ethno-culturelle pour en acquérir une autre, ou en d'autres termes, devenir quelqu'un d'autre.

Le processus de contre-acculturation consiste au rejet violent de l'acculturation et de ses acquis, on peut surtout le retrouver dans les situations de colonisation. Le groupe menacé, dominé, essaie de restaurer les modes de vie antérieurs. C'est l'idée de retourner aux sources, de retrouver son identité originelle et authentique. Ce processus négatif est le signe d'une acculturation mal organisée et mal assimilée.

3.8.2 Les processus psychologiques de l'acculturation

Quand des cultures se rencontrent, l'expérience peut être vécue positivement par la personne quand elle se traduit par une réorganisation culturelle de la personnalité, négativement quand elle se traduit par une déculturation de la personnalité.

La déculturation domine lorsque la personne perçoit le processus d'acculturation comme un facteur de désintégration de sa personnalité. L'individu se retrouve entre deux cultures, déchiré, car il n'arrive pas à concilier ses dernières. Il vit une crise identitaire qui peut le conduire à des troubles de la personnalité graves.

« Jamais, écrit Chraïbi, je ne vivrai que dans l'absurde. Cela fait dix ans que mon cerveau, arabe et pensant arabe, broie des concepts européens, d'une façon si absurde qu'il les transforme en fiel et que lui-même en est malade »⁴⁸

« Imaginez-vous un Nègre du jour au lendemain blanchi mais dont par omission ou méchanceté du sort, le nez est resté noir. J'étais vêtu d'une veste et d'un pantalon. Aux pieds une paire de chaussettes. Une chemise. Une ceinture à la taille. Un mouchoir dans ma poche. J'étais fier. Comme un petit Européen ! Sitôt parmi mes camarades, je me trouvais grotesque. Et je l'étais »⁴⁹

Cette crise identitaire liée à la conciliation de deux ou plusieurs cultures peut avoir des conséquences très néfastes pour l'individu en situation d'acculturation : mépris de soi, sentiment d'infériorité, angoisse, agressivité, repliement sur soi. Dans les cas extrêmes, la personne peut perdre toute joie de vivre. Voici le témoignage d'un intellectuel libanais qui a effectué l'école primaire et secondaire dans le temps où le Liban était sous mandat français :

« A cette époque – j'étais élève du cycle primaire – l'écolier devait parler, pendant les classes et les jeux, une langue autre que l'arabe. Il devait faire éclater les puissances de son cœur dans une langue qui ne l'avait pas atteint depuis le berceau..., c'est-à-dire en une langue étrangère qui ne coulait pas spontanément de ses lèvres... Alors se produisit en moi un repliement sur moi-même... un complexe d'infériorité à l'égard de ceux, étrangers ou apprentis-étrangers, qui parlaient une autre langue que l'arabe. Je ne pus joindre les deux langues dans la même spontanéité... L'épée de l'arabe au-dessus de ma tête à la maison paternelle, l'épée d'une autre langue au-dessus de ma tête à l'école⁵⁰ ».

C'est seulement après plusieurs décennies qu'une société constate les apports culturels des migrants. La société constatera également les modifications survenues dans sa propre culture du fait des migrants. On peut alors dire que l'acculturation est réciproque. Les migrants se sentiront alors considérés et reconnus de s'être intégrés à une culture à laquelle ils ont contribué.

⁴⁸ ABOU Selim, *L'identité culturelle, relations interethniques et problèmes d'acculturation*, Editions anthropos, Paris 1986, 235 pages, page 61

⁴⁹ Ibid, page 61

⁵⁰ Ibid, page 62

3.9 La Suisse comme pays d'accueil

Précédemment, nous avons évoqué la migration des Kosovars et des Portugais ainsi que le statut socio-économique des migrants en Suisse. Dans ce chapitre, nous nous sommes intéressées à la Suisse comme pays d'accueil.

Gilles Verbunt⁵¹ relève que les migrants sont plus motivés à s'intégrer si l'accueil premier est plus chaleureux. Cette étape est donc souvent décisive pour la suite. En effet, si les étrangers sont mal accueillis, ils ne souhaiteront parfois pas faire de sacrifices culturels.

Les migrants sont souvent accueillis par des compatriotes qui résident déjà en Suisse. Ces derniers vont aider les nouveaux arrivés à trouver un logement, un emploi et leur transmettent certaines informations qui leur sont connues, notamment en lien avec leurs droits. Il y a clairement une solidarité entre ces migrants et une entraide importante.

Puis, les migrants sont mis en contact avec des assistants sociaux qui les soutiennent dans la vie quotidienne et les soulagent administrativement. Ce premier lien avec ces travailleurs sociaux influencera également l'image bonne ou mauvaise qu'ils auront de la Suisse.

Les assistants sociaux qui accompagnent ces migrants doivent tenir compte du fait qu'un étranger devra prendre plus de temps pour s'exprimer, pour expliquer sa situation.

Pour beaucoup de migrants, lorsqu'ils sont dans leur pays d'origine, ils demandent principalement de l'aide aux membres de la famille proche ou élargie, aux voisins ou encore au sage du village. Il n'est donc pas simple pour eux de comprendre la différence entre plusieurs professionnels comme un assistant social, un éducateur de rue, un psychologue ou un conseiller conjugal.

En France, afin d'éviter des incompréhensions liées à la culture, des travailleurs sociaux de la même nationalité que les bénéficiaires sont engagées pour leur venir en aide. Les principaux avantages sont les suivants :

- Il y a une meilleure compréhension de la part des travailleurs sociaux dans leur situation
- Les migrants préfèrent être mis en contact avec un compatriote qui les comprendra mieux

Cependant, nous avons aussi le cas inverse, où le migrant ne souhaite pas que son dossier soit connu par un compatriote et préférera être suivi par un travailleur social d'une autre nationalité pour plus de neutralité et de confidentialité.

Gilles Verbunt évoque aussi, dans son ouvrage, le sujet de la discrimination envers les étrangers en Suisse.

« La discrimination est un traitement inégal de personne ou d'un groupe en fonction de critères étrangers à ce qui peut être raisonnablement requis pour obtenir un bien ou un service ou pour avoir accès à une ressource publique. Toute préférence et donc toute exclusion, sur une base de sexe, d'âge, de nationalité, de religion, n'est pas moralement condamnable. Une entreprise peut préférer une personne d'âge plus mûre pour une fonction liée à la sécurité nationale, l'état peut préférer un national plutôt qu'un étranger...⁵² »

L'employeur qui engage une personne selon sa couleur de peau et non selon ses compétences pratique la discrimination. Dans la mentalité policière, contrôler les papiers d'identité aux personnes de couleur est une chose normale, même si la hiérarchie condamne cette pratique. Dans ces cas de figures, on peut parler de discriminations dites « molles » et

⁵¹ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, pages 190, 191 et 195

⁵² Ibid, page 190

non « racistes » car elles ne reposent pas sur une théorie d'infériorité ou de supériorité mais sur une opinion publique qui s'appuie sur des préjugés.

Quant à Claudio Bolzman et Jean-Pierre Tabin, ils écrivent :

« Ce qui définit l'étranger est sa non-appartenance au « nous » national et, en conséquence le fait d'être privé des droits attachés à cette qualité de membre. »⁵³

En Suisse, seules les personnes qui sont naturalisées peuvent participer aux affaires politiques. Or, la possibilité de pouvoir voter influencera l'étranger dans son sentiment d'être citoyen ou non. Les étrangers ne jouissent pas de tous les droits civils. Par exemple, les demandeurs d'asile ou les saisonniers ne bénéficient pas de la liberté de mouvement.

Enfin, Pierette Béday-Hauser et Claudio Bolzman écrivent : « Acceptons-nous de faciliter la vie et l'intégration des étrangers en Suisse ? Acceptons-nous qu'ils puissent nous apporter quelque chose et que ce ne soit pas à nous de tout leur apporter ? Pour faire une comparaison avec le loup de la fable, les migrants pour vivre en Suisse, sont-ils constamment obligés à montrer « patte blanche », se justifier pour tout ? »⁵⁴

⁵³ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages, page 15

⁵⁴ BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 236

4 Ethnie, culture et identité

4.1 L'identité ethnique



Figure 7

Comme mentionné auparavant, la culture est un facteur influant dans la relation entre le travailleur social et son usager. Cependant, il est important de noter que ce terme peut englober d'autres caractéristiques de la vie d'une personne comme la religion, le contexte économique... Il arrive assez fréquemment que lorsque l'on parle d'ethnie, l'identité culturelle soit assimilée.

Pour les groupes culturels primaires, que les anthropologues appellent « l'ethnie » en se basant sur la traduction grecque, cette similitude coïncide parfaitement car « le concept d'ethnie est parfaitement clair dans ces sociétés primitives isolées. En effet, il signifie l'homogénéité de la race, de la religion, de la langue, des coutumes et des traditions, bref de la culture⁵⁵ ».

Par conséquent, le problème de l'identité en générale ne se manifeste que lorsque la différence apparaît. Il y a le besoin d'affirmer son identité face à l'autre, ce qui est une forme d'auto-défense. La différence étant toujours perçue comme une menace dans un premier temps.

Dans notre société actuelle, le « brassage interethnique » dû aux différents flux migratoires a impliqué une transformation de la définition de l'ethnie et simultanément de celle de la culture. Effectivement, l'identité ethnique n'est plus aujourd'hui une homogénéité culturelle totale. Elle représente l'appartenance à un groupe « dont les membres possèdent, à leurs propres yeux et aux yeux des autres, une identité distincte enracinée dans la conscience d'une histoire ou d'une origine commune ». ⁵⁶

« Les ethnies sont aussi appelées nationalités. Les nations se définissent soit en invoquant les critères de l'ethnicité, soit en affirmant la volonté des citoyens de vivre ensemble et d'assumer un destin commun. Dans les nations du nouveau monde, qui sont affectées par l'immigration massive issue de l'Europe, on appelle groupes ethniques des groupes spécifiés par la culture de leur nation d'origine. Il y a confusion lorsqu'on parle du concept de l'identité culturelle car ce terme est référé à la culture du groupe ethnique, à celle de la nation ou encore à celle d'une instance supra nationale. ⁵⁷ »

Il persiste chez l'homme un besoin d'être lié à un groupe dans lequel il se sentirait chez lui, connu, reconnu et en sécurité. Cependant, comme l'écrit Georges Devereux, « le surinvestissement de l'identité ethnique conduit, de fait, à une réduction des identités significatives que l'on possède, à une seule et donc à l'anéantissement de l'identité réelle de l'individu... Une tendance à accentuer avec insistance, et même de façon obsessionnelle, sa propre identité ethnique et à s'y accrocher, révèle une faille ou une lacune dans la conception qu'on a de soi-même en tant qu'entité multidimensionnelle... C'est la dissimilarité fonctionnellement pertinente d'un homme par rapport à tous les autres qui le rend humain :

⁵⁵ ABOU Selim, *L'identité culturelle, Relations interethniques et problèmes d'acculturation*, éditions Anthropos, deuxième édition, Paris 1986, 235 pages, page 31

⁵⁶ Ibid, pages 31 et 32

⁵⁷ Ibid, page 29

semblable aux autres précisément de par son haut degré de différenciation. C'est ce qui lui permet de s'attribuer une identité humaine et, par conséquent, une identité personnelle.⁵⁸»

En d'autres termes, « l'identité ethnique est le premier moment de l'identité culturelle. Elle est l'affirmation de son identité comme pure négation de la différence⁵⁹ ». L'identité culturelle représente donc une tension énergique entre le retour à soi et l'ouverture à l'autre. C'est d'ailleurs là que réside le moyen d'une acculturation véritable qui reste l'essai d'intégration de tout être humain.

Chez les immigrants, l'ethnicité est toujours présente mais en pleine transformation. Elle est vécue par ces derniers comme conscience d'une origine commune avec un destin commun dans le pays d'accueil. L'ethnicité est également vécue comme conscience d'un héritage culturel qui doit s'immiscer positivement dans le pays adoptif. Par conséquent, le passage de l'identité ethno-culturelle originelle à l'identité culturelle nationale ne sera pas vécu comme un changement d'identité mais comme une identité enrichie, élargie.

Pour conclure, les rapports entre ethnicité et culture ne sont pas évidents. Ces deux éléments correspondent parfaitement uniquement dans des sociétés relativement homogènes. Dans les sociétés pluriethniques, l'identité ethnique correspondant à un héritage culturel particulier dans la formation de la culture commune à tous les groupes qui vivent dans cette société. Cette culture commune peut amener au sentiment d'un destin et d'une histoire commune. Dans ce cas, l'identité nationale de type ethnique est susceptible de soustraire l'identité ethnique groupale.⁶⁰

La signification de ces termes nous permettra d'identifier de manière distincte les facteurs qui influencent la relation entre travailleur social et usager.

L'identité ethnique des personnes Kosovares en Suisse est relativement bien marquée. En effet, le prénom seul suffit pour reconnaître leur provenance. De plus, ils portent parfois des signes distinctifs comme par exemple une chaîne avec le drapeau national ou un vêtement. Suite à ces observations, nous aimerions développer la question de l'importance de l'identité ethnique pour les personnes Kosovares, Portugaises et Suisses et l'impact qu'il y a dans la relation travailleur social-usager.

4.2 L'identité culturelle

« On a défini l'homme comme un animal constructeur de culture (a culture building animal). C'est-à-dire que la culture est un attribut universel de l'homme ; mais, comme telle, elle ne peut être définie qu'en termes de catégories générales qui fondent la commune humanité de l'homme. Concrètement, la culture n'existe que particularisée en fonction de la diversité des sociétés humaines ; comme telle, elle peut être définie comme l'ensemble des manières de penser, d'agir et de sentir une communauté dans son triple rapport à la nature, à l'homme, à l'absolu. Enfin c'est au sein de sa société que l'individu élabore, consciemment ou inconsciemment son expérience culturelle singulière à nulle autre pareille. »⁶¹

Selon B. Taylor⁶² « la notion de culture dans les sciences sociales », reflète la globalité de la vie sociale de l'homme, elle n'est pas biologique mais s'acquière. Claude Clanet note également que la culture n'est pas quelque chose de figé, qu'elle peut se transformer selon les environnements de vie de l'être humain. En effet, il existe des cultures régionales,

⁵⁸ ABOU Selim (1981), *l'identité culturelle, relations interethnique et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, 1981, 235pages, page 45

⁵⁹ Ibid, page 44

⁶⁰ Ibid, pages 29 à 45

⁶¹ ABOU Selim, *l'identité culturelle, relations interethnique et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, Paris, 1986, 235pages, page 30

⁶² CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages, page 25

sociales ou de classes. De plus, la diversité des langues dans un même pays démontre l'existence d'une pluralité des cultures.

Carmel Camilleri dans son ouvrage *la culture et l'identité culturelle*⁶³ affirme que la culture rend semblables les membres au sein d'un groupe. Elle a une fonction de cohésion et d'intégration. En effet, les hommes se sentent de la même culture lorsqu'ils ont la même manière de penser ou les mêmes habitudes de vie.

Cependant, elle renforce aussi la distinction entre les différents groupes. En effet, lorsque deux personnes pensent et agissent différemment, elles ne pourront pas dire qu'elles appartiennent à la même catégorie culturelle et se sentiront distinctes l'une de l'autre. Toutefois, dans certaines situations, l'une d'elle peut être tentée d'appartenir au groupe de l'autre, pour cela, elle va s'approprier sa culture. C'est ce que l'on appelle l'enculturation.

L'identité de la personne est liée de très près à sa culture. C. Camilleri écrit également que la construction de l'identité culturelle se fait en fonction de la préoccupation d'un sens d'une valeur et d'une harmonie entre l'environnement et les deux premiers éléments.

La culture a également une fonction normative. En effet, elle fournit un modèle à suivre pour différentes situations à affronter dans la vie. Les avantages de la même culture sont que les conflits et contradictions sont moins importants. L'individu sait comment se comporter et s'imaginer comment l'autre va réagir.

A certaines périodes de la vie, l'homme peut être perturbé et son identité déstabilisée. C'est le cas par exemple lorsqu'une personne migre dans un autre pays aux valeurs et coutumes très différentes du sien. C'est aussi parfois le cas à la période de l'adolescence pour les jeunes qui remettent beaucoup de choses en question. Dans ces moments-là, la dimension culturelle qui est ancrée en eux peut avoir un effet stabilisant.

Suite à ces théories et étant donné que nous nous basons sur l'immigration des Portugais et des Kosovars en Suisse, nous avons décidé de développer le sujet de la migration et de l'identité afin de voir en quoi le premier a un impact sur le second.

4.3 Migration et identité

Cohen Emerique⁶⁴ énumère six éléments qui composent la spécificité du migrant de par sa situation d'exil et qui ont une influence sur son identité culturelle:

1. Le projet migratoire
2. La migration en tant que rupture et l'élaboration d'un deuil
3. Le statut social et politique spécifique
4. L'adaptation à la société d'accueil
5. Les nouveaux réseaux d'insertion communautaire
6. Le projet du retour.

4.3.1 Le besoin d'appartenance

Les personnes migrantes sont confrontées à beaucoup de questions sur les liens symboliques entre la société de résidence et celle d'origine⁶⁵. De là ressortent également

⁶³ Ibid, page 36

⁶⁴ CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages, page 38

⁶⁵ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, pages 21, 22, 34, 174 et 176

des interrogations sur leur propre identité culturelle. Le lien à la nation reste important, particulièrement en ce qui concerne les droits, les devoirs et la protection sociale. Cependant, il n'inclut pas tous les autres liens culturels variables.

En effet, l'image de l'individu issu seulement d'une communauté ethnique ou nationale n'est plus d'actualité dans notre société occidentale. On tient compte des liens d'appartenance à d'autres catégories comme les entreprises multinationales ou la confession religieuse. Pourtant, pour certains migrants provenant de pays où cette évolution n'a pas encore eu lieu, l'ethnie ou la nation reste un critère déterminant de leur identité culturelle.

Dans ces milieux, les gens sont très possessifs. La question identitaire crée des liens très forts entre eux et les enferme dans leur monde avec un mode de vie et de pensée propre. Ces systèmes excluent les personnes différentes et il devient même « un péché de dire qu'il y a quelque chose de positif chez les autres ».

Le sentiment d'appartenance à leur groupe est très important pour ces personnes et encore plus lorsqu'elles sont immigrées et se sentent perdues entre deux cultures très différentes. Pour montrer qu'elles font parties d'une société donnée, elles ont plusieurs moyens, par exemple, porter le vêtement ou le couvre-chef propre à leur milieu d'origine. Cela a quelque chose de rassurant car elles se sentent reconnues par les autres personnes de la même société mais cela démontre aussi la fierté qu'elles éprouvent pour leur milieu d'origine ou leur religion. D'ailleurs, les interdits alimentaires servent aussi à rattacher des personnes d'une même communauté.

Dans certaines de ces sociétés, l'intégration au groupe est si importante que parfois, l'intégrité corporelle est négligée. Cela explique le fait que les femmes qui refusent l'excision pour elle-même ou leurs filles soient rejetées. Étant donné que le corps collectif demande plus d'égards que le corps individuel, prendre soin de soi est un luxe que les personnes ne peuvent s'accorder seulement si elles ont subvenu aux besoins de la collectivité.

4.3.2 L'identité variable

Comme mentionné auparavant, la notion d'identité aujourd'hui dans les pays occidentaux ne comprend pas uniquement la provenance ethnique. Afin d'expliquer ce changement, Gilles Verbunt mentionne comme raisons les différents flux migratoires et l'évolution des façons de penser. Il écrit : « notre identité n'est pas enracinée dans une seule communauté porteuse d'une seule culture ou d'une seule religion, mais dans la synthèse tout à fait personnelle que nous faisons chacun de nos appartenances nationales, régionales, ethniques, professionnelles, religieuses... » En effet, à l'intérieur d'une même ethnie, il peut exister différentes cultures religieuses, avec différentes coutumes et différentes opinions.

En ce qui concerne les personnes immigrées, le poids qu'elles accordent au statut fixe et aux rôles ne permet pas une évolution entre les générations et les sexes. « Elles n'accepteront de renoncer à leur identité que si le pays d'accueil leur permet de la reconstruire⁶⁶ ».

4.3.3 Difficultés culturelles liées à l'immigration

Comme nous l'avons mentionné avant, l'identité de certaines personnes immigrées est chamboulée lorsqu'elles sont dans la terre d'accueil. C'est pour elles un déchirement culturel car elles se sentent tiraillées entre deux mondes parfois très différents. Cependant, d'autres vivent ses changements très bien.

Dans les sociétés traditionnelles, « le péché » ou la transgression a des conséquences collectives, c'est-à-dire pour tout le groupe auquel la personne appartient. En effet, le

⁶⁶ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, pages 24 et 110.

sentiment de honte, par exemple, ressort souvent lorsque l'honneur est atteint. Il arrive d'ailleurs que cela se produise dans des cas de mariage interculturel. Lorsqu'un immigré épouse une personne du pays d'accueil, sa famille et lui-même peuvent se voir rejeter de leur communauté. La construction d'un foyer est en effet un domaine qui est soumis à des enjeux identitaires. C'est le cas pour le choix du conjoint et sa nationalité mais aussi l'éducation des enfants et bien d'autres thèmes encore.⁶⁷

Ces immigrés rencontrent aussi des conflits culturels en lien avec les rôles des personnes dans la famille. En Suisse par exemple, les rôles sont clairement définis et un seul individu exerce le rôle du père ou de la mère dans un foyer. De plus, étant donné que souvent les deux parents travaillent, les tâches sont réparties entre eux.

Il est parfois difficile à certaines sociétés d'immigrés de comprendre cela et inversement aux résidents Suisses de comprendre le mode de vie de ces sociétés traditionnelles dans lesquelles la femme est reconnue principalement par son statut de mère et pas d'autre étant donné qu'elle y consacre tout son temps. Son rôle dans la famille est alors de défendre ses enfants et leur offrir la tendresse dont ils ont besoin.

Celui du père en revanche est de cadrer. Les grands-parents ont quant à eux exactement la même fonction que les parents et lorsqu'ils vivent sous le même toit, ils doivent eux aussi faire preuve d'autorité.

Pour les femmes, les changements de rôle entre vie moderne et ancienne sont plus faciles que pour les hommes qui « *se sentent exister par le sentiment de supériorité et qui s'attachent donc aux vieilles traditions* »⁶⁸. En effet, l'évolution qu'il y a eue en Suisse pour le statut de la femme est très bénéfique pour elle. Elle peut travailler, être indépendante et s'occuper un peu plus d'elle-même lorsque le temps le lui permet. Quant aux hommes, si ce n'est pas dans leurs coutumes, ils peuvent rencontrer beaucoup de difficultés à participer aux tâches ménagères ou à accepter l'indépendance de leur femme.

Parfois, les immigrés sont mal perçus parce qu'ils se vêtissent différemment. Il est intéressant de comprendre que pour certains d'entre eux, l'image n'a pas la même signification. Par exemple, les mères africaines qui habillent en abondance leur bébé même en été ont pour but de montrer qu'elles ont de la richesse et qu'elles savent prendre soin de leur enfant.

Dans certaines cultures, les femmes sont beaucoup plus rondes voire obèses. Cela peut être perçu par les occidentaux comme de la négligence mais pour ces personnes-là, le poids est un signe de leur capacité à enfanter. Elles ne s'intéressent pas aux photos des mannequins ou aux régimes...

Il faut noter également que certaines femmes ne se permettent pas de porter un short ou un t-shirt même en été car il n'est pas admis dans leur société de laisser apparaître des parties du corps. Cela pose problème lorsque ces gens vivent dans une terre d'accueil très évoluée et particulièrement pour les jeunes filles. En effet, elles fréquentent des camarades qui s'habillent différemment et peuvent aussi ressentir l'envie de tester ces vêtements au risque de créer des conflits familiaux. De plus, les regards des autres peuvent parfois être lourds à subir et remettent en question l'identité de la personne.

Dans leur pays les hommes et les femmes de culture traditionnelle n'ont eu aucune information liée à la sexualité. Ils reçoivent simplement des conseils des personnes plus âgées qui les entourent et souvent, on dit aux femmes qu'elles doivent faire tout ce que leur mari leur demande. Le but de leurs rapports n'est autre que la procréation. Arrivées en Suisse, ces femmes sont amenées à consulter des gynécologues dans les cas où le mari est

⁶⁷ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, Populations immigrées : quelle insertion ? Quel Travail social ? éditions IES et cahier de l'édition EESp, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages, page 36.

⁶⁸ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 109

d'accord et reçoivent des informations qui remettent en question leur mode de penser, ce qui peut parfois chambouler leur vie de couple.

Les plus grandes difficultés que rencontrent les immigrés sont dues à l'incompréhension de toutes les mesures administratives ou juridiques qui sont en place dans le pays d'accueil. En effet, ils ont des manières d'agir ou de penser qui parfois ne sont pas tolérées dans un pays tel que la Suisse. Cela pose problème car jusqu'à leur exil, personne ne leur avait reproché de se comporter de telle ou telle manière. Par exemple, il arrive dans certains pays que les hommes aient le droit de battre leur femme. En Suisse, ces mêmes hommes peuvent être condamnés sans qu'ils comprennent pourquoi.

Dans les cas de maladie, Gilles Verbunt⁶⁹ affirme que selon une étude, les symptômes dont souffrent les étrangers sont les mêmes que ceux dont souffrent les habitants du pays d'accueil. Il note cependant, que leurs difficultés sont étroitement liées à des problèmes identitaires.

L'ethnopsychiatrie situe les causes de ce mal-être dans le déracinement de leur culture ou communauté. En ce qui concerne les patients, ils pensent que leur maladie est due à un comportement déviant qu'ils ont eu ou à un esprit malfaisant. En raison de ces compréhensions différentes, la relation médecin-malade peut être difficile à créer. D'ailleurs, il arrive que des personnes refusent d'avoir recours à un psychiatre de peur qu'on les considère comme fous.

Le séjour à l'hôpital est parfois très difficile pour différentes raisons. Être seul dans une chambre pour une personne qui a l'habitude de vivre en grande communauté peut être une source d'angoisse. Ensuite, le patient a besoin de recevoir des visites de sa famille mais comme cela provoque beaucoup de bruit, étant donné les familles nombreuses, les infirmières se montrent souvent intolérantes avec eux. De plus, les plats traditionnels ne sont pas toujours autorisés en fonction du problème de santé de la personne. Elle ne peut alors pas profiter des avantages culturels qui l'aideraient à aller mieux.

Il existe des sociétés traditionnelles où les femmes ne peuvent vivre sans homme. En cas de décès, elles sont amenées à suivre des rituels de deuil en s'isolant par exemple. Cela peut poser des difficultés dans notre société. En effet, si ces femmes ont un emploi, leur « retraite » peut ne pas être comprise et elles peuvent être licenciées.

4.3.4 L'identité des Kosovars immigrés

Pour les Kosovars vivant en Suisse, l'identité est un croisement entre trois contextes différents : celui du pays d'origine, de la migration ainsi que du pays d'accueil. Ces trois axes font partie de leur vie et transforment leur identité. Chez certains d'entre eux, et particulièrement parmi la deuxième génération, on retrouve un déséquilibre entre l'identité pour soi et l'identité pour autrui. En effet, il y a l'identité héritée du pays d'origine et de la famille et celle désirée, que la personne aimerait se construire en équilibrant les différents axes dont nous avons parlé précédemment. Goffman⁷⁰ nomme cela des stratégies identitaires utilisées pour diminuer les tensions.

Avec l'immigration, l'organisation traditionnelle et patriarcale des familles est déstabilisée. Elle ne repose plus sur les modèles du pays d'origine. Effectivement, lorsque le départ est non volontaire, il contient souvent un caractère traumatisant pour la personne et les conditions souvent précaires et incertaines ne l'aident pas à se sentir mieux. Ce type d'immigration entraîne souvent une dispersion familiale ce qui peut parfois conduire à une perte de visibilité des lois et des règles originelles.

⁶⁹ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 180

⁷⁰ BEDAY-HAUSER Pierrette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 114



Figure 8

En raison de cela, les Kosovars se raccrochent beaucoup au Kanun⁷¹, loi régionale dans leur pays qui est perçue comme un modèle unificateur et structurant. Même si elle est moins applicable dans le pays d'accueil, elle reste dans la pensée des individus. Par exemple, si quelqu'un tue un membre d'une famille, une personne proche de la victime devra venger l'honneur en tuant un membre de la famille de l'auteur du crime. C'est ce que l'on appelle « gjakmarrja », « la reprise du sang ». En occident, la personne qui s'est vengée sera elle aussi condamnée.

En Suisse, les parents tentent de maintenir le mode de vie qu'ils ont toujours connu en se réunissant par « village » pour garder leur système familial. En revanche, pour les enfants, qui se sentent déchirés entre un monde familial et un monde social très différents, il est difficile d'adhérer totalement aux exigences de leurs parents.

Les jeunes garçons Kosovars vivant en Suisse se retrouvent parfois dans des situations délicates. Ils sont confrontés aux deux cultures, aux lois et règles de chacun des pays. Les femmes le sont aussi mais elles sont particulièrement plus vulnérables. Pour les jeunes filles, la situation est encore plus difficile, notamment concernant le processus scolaire. Certaines familles ne voient pas l'utilité de leur scolarisation et pensent que leur place est à la maison. Le système Suisse étant rigide à ce sujet, les filles fréquentent l'école obligatoire mais ne sont pas encouragées à poursuivre des études supérieures. En ce qui concerne les femmes plus âgées, dès leur arrivée dans le pays d'accueil, elles se voient contraintes de se consacrer aux tâches domestiques et se retrouvent isolées⁷².

La plupart des migrants Kosovars avaient à leur arrivée pour but de retourner vivre dans leur pays d'origine mais cette migration est devenue durable et ils voient leur identité évoluer au quotidien.

⁷¹ Ibid, page 116

⁷² BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 117

5 Interculturalité

En raison des difficultés identitaires que nous venons de mentionner, nous allons développer le thème de l'interculturalité pour pouvoir mieux expliquer pourquoi il est compliqué pour des immigrés de s'intégrer dans le pays d'accueil.

Le terme de l'interculturalité apparaît durant les 30 glorieuses. L'Unesco le définit ainsi: « (...) c'est ce qui met en jeu au moins deux cultures, ou deux composantes culturelles »⁷³

Gille Verbunt explique que les migrants ayant vécu dans une société homogène ont de la peine à suivre leurs enfants dans le travail de socialisation interculturelle. Quand certaines décisions administratives, juridiques ou éducatives sont annoncées aux familles migrantes, il est important de le faire en tenant compte de leurs habitudes sociales, de leurs valeurs et cela n'est pas toujours le cas. Ces décisions, qui ne sont pas toujours bien expliquées, ont pour conséquence que la famille vit la situation comme une atteinte à son intimité.

Parfois, dépassés par toutes ces incompréhensions, certains parents abandonnent leur rôle éducatif et laisse le soin de s'en occuper à d'autres personnes. Certains parents migrants ne suivent, par exemple, plus leurs enfants dans le processus scolaire. Cela est dû au fait qu'ils se sentent démunis et incapables de le faire. Du coup, ils cèdent leur place aux institutions ou aux compatriotes disposant de meilleures connaissances de la langue et du système Suisse.

Dans certaines sociétés, les garçons représentent le courage et l'autorité, tandis que les filles la modestie et le dévouement. Dans les pays occidentaux, les travailleurs sociaux axent leur travail sur l'autonomie des personnes, filles et garçons.

Dans certaines cultures, il y a un grand respect pour les aînées et une supériorité importante des hommes sur les femmes. Les parents désirent que leurs filles deviennent de bonnes mères de familles alors que les travailleurs sociaux désirent un avenir professionnel pour ces dernières. Dans les pays occidentaux, on trouve une égalité entre les deux genres.

Pour les enfants d'immigrés, c'est précisément à l'adolescence qu'ils ressentent les contradictions culturelle. Il y a la culture de la famille et la culture de la Suisse. À partir de ce moment, des tensions apparaissent chez les personnes concernées.

5.1 Les tensions du migrant relatives à la perception

Abou Selim⁷⁴ évoque le sujet des tensions du migrant :

- Tensions dues à la perception différentielle du temps

Le rythme de vie entre l'ancien pays et le pays d'accueil est différent. Bastide⁷⁵ explique dans un de ses ouvrages l'expérience d'un Africain. En arrivant en France, il est terrifié par le rythme de vie de la population alors qu'en Afrique, le rythme de vie était calme et lent. Il décide alors de ne plus dormir, dans le but de s'adapter à cette nouvelle vie. Quinze jours plus tard, il est hospitalisé. Evidemment, la plupart des Africains réussissent à s'adapter, cependant, certaines personnes, notamment avec un psychisme préalablement fragilisé, vivent mal le choc-culturel.

- Tensions dues à la perception différentielle des deux milieux de la sociabilité et des deux codes culturels correspondants :

Il s'agit de l'écart des codes culturels entre la famille ou la collectivité ethnique et la société d'accueil. Plus l'écart est grand, plus le risque de développer des tendances schizoïdes est

⁷³ CADLOLO Aisa, PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité, représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages

⁷⁴ ABOU Selim, *l'identité culturelle, relations interethnique et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, Paris, 1986, 235pages, pages 68 à 94

⁷⁵ Ibid, page 68

élevé. Des autobiographies rendues par des fils et filles d'immigrés Libanais en Argentine ont montré que l'appréciation de l'écart dépend des familles.

Pour la deuxième génération, les enfants d'immigrés, l'acculturation formelle est une expérience caractéristique pour eux. Ils sont parfois nés dans le pays d'adoption et dès leur naissance, ils sont partagés entre deux milieux socio-culturels différents : le groupe ethnique et la société d'accueil ou l'école et la famille.

Certains migrants de la première génération ont conscience de l'importance de s'intégrer et anticipent le processus en le vivant avant leurs enfants. À l'opposé, il peut arriver qu'un enfant de la deuxième génération évite l'acculturation formelle et copie l'attitude paternelle d'acculturation matérielle et partielle.

En général, le migrant, inquiet de tomber dans une déculturation, sépare le monde en deux parties. Il réserve des relations primaires, émotionnelles, pour sa famille ou son groupe ethnique et des relations secondaires pour la société d'accueil. Dans sa famille, il cherche de l'affection, du soutien, lui permettant d'affronter ce processus qui consiste à apprendre impérativement un code culturel différent et nouveau, dans une ambiance de contrainte émotionnelle.

Les migrants doivent apprendre de nouvelles valeurs et normes que les citoyens du pays connaissent déjà. Ce processus produit en eux un sentiment de régression parentale. Or, il est faux car cette régression qui leur a été utile comme point de départ, leur a fait découvrir des rapports et phénomènes que les autres citoyens ne voient plus.

5.2 Stéréotypes, préjugés

Emmanuel Jovelin⁷⁶ affirme qu'il y a 3 comportements à dépasser pour une ouverture à l'altérité : l'ethnocentrisme, les préjugés et les stéréotypes.

Le dictionnaire suisse de politique social définit les représentations comme suite : « les représentations sociales font partie de l'étude de la pensée quotidienne. Elles constituent un processus par lequel les personnes reconstruisent la réalité et lui donnent sens, produisant un savoir social qui influence la nature des relations entre personnes et entre groupes. Ce processus suppose que la personne, confrontée quotidiennement à une multitude d'informations, les simplifie, les transforme, les interprète et se les réapproprie sous cette nouvelle forme pour pouvoir communiquer et agir en société »⁷⁷.

Gilles Verbunt évoque aussi la question des stéréotypes.

« Dans toute rencontre, les interlocuteurs mobilisent des perceptions partielles, des expériences personnelles, des raisonnements, des histoires significatives à leurs yeux, le tout synthétisé dans une mémoire sélective, partagée ou non avec d'autres. D'un côté, ce mélange imaginaire, d'affectivité et de faits réels facilite l'entrée en contact et d'un autre côté, il peut faire écran à un véritable échange. »

« L'expérience baigne dans la perception collective, conditionnée par l'histoire et par des intérêts nationaux ou corporatistes qui ont fait naître des généralités, appelées préjugés. »

Pour le migrant, il y a aussi la possibilité d'une erreur de perspective. Etant parfois victime de mauvais traitement ou de rejet, il peut oublier que certaines personnes l'entourent dans le but de l'aider, avec le souci d'égalité.

Très peu de migrants maîtrisent parfaitement la langue française. La plupart l'apprennent par le biais de la télévision ou du contact avec les collègues. Du coup, ils connaissent certains

⁷⁶ JOVELIN Emmanuel in CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages, page 45

⁷⁷ FRAGNIERE, J-P. GIROD R. (éds.) *Dictionnaire suisse de politique sociale*. Lausanne : Réalités sociales. 2002 (2ème éd.).

mots mais utilisés dans un contexte précis. Les mots affectifs, par exemple, ne s'apprennent que dans les situations amoureuses ou amicales. Un migrant entend les mots dans leur sens littéral. Voici un exemple que donne Gille Verbunt dans son ouvrage : « Ainsi, l'employée de maison qui devait acheter un pain complet et un demi-baguette revient avec une baguette et demi. »⁷⁸.

Le langage verbal est aussi un mode de communication qui varie beaucoup selon les cultures. Dans certaines cultures, il est conseillé de ne pas montrer ses sentiments, ce qui ne veut pas dire que ces personnes sont « dures » ou indifférentes. Les salutations sont aussi un sujet important pour beaucoup de migrants. Par exemple, lorsque le travailleur social demande à l'usager de se présenter, il est important qu'il le fasse aussi.

Certains migrants donnent un cadeau pour remercier. Il ne faut pas comprendre ce geste comme une manière d'acheter ou de payer quelqu'un. La distance personnelle est également un sujet important lorsqu'on parle de migrants. Cette dernière varie en fonction des pays. Par exemple, en Asie les personnes se saluent par un hochement de la tête ou se serre la main. En Afrique, les femmes s'embrassent entre elles, tout comme les hommes entre eux. La ponctualité varie aussi en fonction des pays. Pour certains, un retard pour un rendez-vous est normal tant dis qu'il est perçu comme un manque de respect dans certains pays.

⁷⁸ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, pages 113, 114 et 127

6 Travail social et interculturalité

Comme nous avons pu l'observer précédemment, les difficultés que rencontre l'immigré sont nombreuses. Cependant, il est aussi important de noter que les personnes qui l'accompagnent, soit les travailleurs sociaux peuvent eux aussi être confrontés à des obstacles liés à l'interculturalité dans le travail qu'ils font avec ces personnes.

Nous avons alors décidé de consacrer à notre recherche une partie « travail social et interculturalité » afin de mentionner ces obstacles mais également afin de démontrer le rôle et la place de ces professionnels au sein de familles migrantes.

6.1 Le travailleur social, un passeur

Pour parler d'interculturalité, il est important de parler de mondialisation. Thierry Goguel D'Allondans⁷⁹ distingue deux significations différentes : elle peut être « une mise en lien des hommes sous l'égide de la curiosité, de la connaissance, de la rencontre ou encore de l'égale dignité » mais aussi simplement « un beau mot pour nommer adroitement une réalité plus sordide de colonisation des esprits et des espaces, leur uniformisation sous l'égide de la communication, de la marchandise, c'est-à-dire la prise en otage du monde par l'argent et la rentabilité ».

Dans la mondialisation, l'anthropologie est décrite comme une sorte de « quête de l'autre en soi et de soi en l'autre » tout en maintenant une égale dignité entre les hommes. Le travailleur social a alors pour rôle de s'impliquer dans la réparation des déchirures des sociétés et de recréer du lien là où la séparation a eu lieu. Thierry Goguel d'Allondans le définit alors comme « le passeur entre les deux mondes ».

La fonction du travailleur social est comparée à celle d'un passeur car il aide celui qui se trouve entre deux rives et qu'il faut ramener au bord. Le visage de ce professionnel peut aussi être représenté par d'autres personnes comme l'entourage familial, le voisinage, les enseignants et autres personnes qui peuvent devenir des ressources inimaginables parfois simplement en étant présentes. Le rôle de ces personnes comme celui du travailleur social est de permettre à l'usager en difficulté de garder le lien social sans être jugé. Il sera ainsi compris et accompagné.

Afin de mieux expliquer la notion de passeur, l'auteur évoque un des publics principaux des interventions sociales : les jeunes qui se trouvent dans le passage entre l'enfance et l'âge adulte. Afin de mieux comprendre, il a observé les adolescents mais aussi les adultes chargés de leur éducation. Il en a déduit que le métier d'éducateur demeure au centre du lien social. Il sera présent lors des passages, soit à des moments difficiles de la vie des jeunes.

6.2 L'intervention sociale, un accompagnement

De nos jours encore, le travail social a peu de reconnaissance. La raison principal est l'écart important entre les attentes de l'opinion publique relayées par les politiques et la réalité des pratiques professionnelles du domaine.

En effet, l'Etat mandate les institutions et demande en retour des résultats chiffrés, comme s'il s'agissait d'une production en usine. Cependant, comme le dit Thierry Goguel d'Allondans, « sur la terre, il n'y a pas de chemins ; ils sont fait par le grand nombre de passants ». Il n'y a donc pas de « solution miracle » ou de « marche à suivre toute prête ». Les travailleurs sociaux adaptent leurs méthodes aux situations.

⁷⁹ D'ALLONDANS GOGUEL Thierry, *Anthropo-logiques d'un travailleur social, Passeur, passages, passants*, Préface de David Lebreton, Edition Anthropologie au coin de la rue, 2003, 176 pages, Préface et Introduction

L'accompagnement des professionnels est un moyen de combler une solitude causée par la rupture des liens communautaires, sociaux et affectifs qui cause un mal être chez les usagers. Il a une signification de partage et non de « réglage ou de production » ce qui explique que parfois, les résultats peuvent survenir après de très longues périodes de travail. Il faut également tenir compte du fait que la rencontre usager-travailleur social n'est pas toujours évidente et l'acceptation de ce lien ne se fait pas naturellement. « La rencontre ne peut pas se forcer, elle doit s'accepter. »

Cette rencontre se fait lors du premier regard entre les deux personnes. Ce regard les rend disponibles ou les indispose. Il stigmatise l'autre ou l'invite à poursuivre, « parfois en un clin d'œil⁸⁰ ».

6.3 Travail social et migration

La relation entre les travailleurs sociaux et les familles migrantes est devenue un sujet d'actualité. On en parle surtout parce que les deux partis ne sont pas issus du même contexte politique, social, culturel et économique. Cela a pour conséquences beaucoup de questionnements autant pour le professionnel que pour l'utilisateur.

En effet, dans notre société, les préjugés sont partout. Ceux qui concernent les migrants existent même chez les travailleurs sociaux et même s'ils n'en ont pas, ils entendent autour d'eux des critiques à leur égard ce qui suscite parfois des interrogations. Pierette Beday-Hauser et Claudio Bolzmann⁸¹ se sont d'ailleurs demandé s'il ne fallait pas faire de ce travail avec les migrants une spécificité.

L'hospice général de Genève⁸² l'a entre autres fait en 1990 en créant une Unité Immigration suite à diverses tensions internes et externes apparues avec l'arrivée de nouvelles migrations. Le but étant également de répondre aux pays étrangers qui reprochaient à la Suisse de ne pas en faire assez pour les étrangers. Cela a également permis de donner réponse à la demande des travailleurs sociaux qui exprimaient leurs difficultés à comprendre ces personnes venues d'ailleurs. En effet, étant donné les différentes provenances et les différentes cultures, les professionnels ne parvenaient pas à exercer leur mandat de manière correcte. La spécificité de l'Unité Immigration a donc été de travailler différemment avec les différents groupes sans pour autant faire preuve d'inégalité.

Pour cela, les employés ont été formés aux différentes problématiques de certains migrants afin de mieux comprendre les besoins de leurs usagers. Ils ont donc appris à tenir compte de la religion, la situation politique et familiale et d'autres critères encore pour mieux intervenir.

Afin de bien démontrer l'importance de cette spécificité, nous avons choisi d'insérer dans ce texte un exemple du livre de Pierette Beday-Hauser et Claudio Bolzmann dans lequel, les travailleurs sociaux mettent en évidence une difficulté importante qu'ils ont rencontrée. Cela montre qu'il y a deux concepts différents, celui de l'individu mais aussi celui du groupe. Et si pour nous occidentaux, l'adulte a le droit de prendre des décisions concernant sa vie, ce n'est pas toujours le cas ailleurs :

« Un couple venant d'une grande ville d'Afrique centrale avait divorcé en Suisse, mais... l'ex-époux persistait malgré le temps écoulé à ne pas se « sentir divorcé ». A l'occasion du conflit qui déchirait ce couple, nous échaufaudions maintes hypothèses et nous nous sentions impuissantes à soulager une souffrance dont l'expression même nous déconcertait. Ce n'est que plus tard, quand notre consultant nous a montré une vidéo réalisée lors de son remariage en Afrique, que nous avons pu comprendre sa situation. La place et le rôle des

⁸⁰ D'ALLONDANS GOGUEL Thierry, *Anthropo-logiques d'un travailleur social, Passeur, passages, passants*, Préface de David Lebreton, Edition Anthropologie au coin de la rue, 2003, 176 pages, Préface et Introduction

⁸¹ BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMANN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs, Familles, Migrations, Cultures et Travail Social*, Editions IES, 1997, 424 pages, pages 221 à 235

⁸² Ibid, page 224

mariés lors de la cérémonie étaient sinon secondaires, du moins effacés, par rapport au rôle central que les mariés tiennent chez nous. Chacun des conjoints était représenté par des responsables de son groupe familial – plusieurs dizaines de personnes pour chacun d’eux. Les négociations relatives à cette union étaient conduites par leurs « représentants » et faisaient l’objet de nombreuses tractations. Mais surtout, cette cérémonie avait été précédée de l’accord des familles concernées quant à la dissolution du premier mariage. C’est à partir de là que l’intéressé, ayant obtenu de son groupe l’autorisation de divorcer, s’est réellement senti divorcé. Les démarches administratives effectuées en Suisse ne pouvaient remplir cette fonction.⁸³».

Après avoir compris la situation dans sa globalité, les professionnels ont pu mesurer l’influence et l’importance du groupe familial pour cette personne. En effet, parfois, malgré la distance géographique, le groupe préserve son rôle de contrôle, de protection et de médiation. On peut alors dire que cette société est centrée sur le groupe et pas sur l’individu.

Il est important de noter que l’immigration n’est pas une difficulté en soi. Cependant, les travailleurs sociaux doivent donner à leurs usagers des réponses différentes qui tiennent compte de leurs ressources. Cela implique donc que les limites légales et administratives de l’immigration soient outrepassées.

En travaillant avec les étrangers, en plus de bien connaître le contexte, il est important d’être à leur écoute car ils peuvent parfois amener des solutions étant donné les différentes ressources qu’ils ont comme l’entraide dans la famille, les soins et leur réseau.

6.4 Les difficultés dans le travail avec les étrangers

Lorsque les travailleurs sociaux sont amenés à prendre en charge des personnes migrantes, ils peuvent être confrontés à des difficultés liées à l’origine culturelle différente. En effet, ils doivent tout d’abord être attentifs à ne pas restreindre la culture à l’aspect national. C’est-à-dire qu’ils doivent tenter de découvrir la culture, les valeurs et les coutumes au-delà de la provenance de la personne.

Comme nous l’avons mentionné au début de ce travail, à l’intérieur d’un groupe ethnique, il existe des systèmes culturels différents. De plus, les professionnels ne doivent pas oublier que l’identité culturelle n’est pas immuable. Ils doivent éviter de tout tenter d’expliquer par la culture car parfois, certains actes ou certaines pensées sont propres à chaque personne et pas à l’ensemble de son groupe culturel.

Il arrive également que les travailleurs sociaux oublient les rapports de pouvoir qui sont présents dans la relation et croient que le problème vient de la communication. En effet, certaines personnes peuvent être moins disposées à parler avec un professionnel du social en raison de son statut qu’elles jugent supérieur au leur.⁸⁴

6.4.1 La migration

Lors de l’arrivée dans le pays d’accueil, les intervenants sociaux sont souvent les premières personnes que rencontre l’immigré. Cela implique qu’ils représentent aussi l’image de la société moderne. Ces professionnels se montrent solidaires et respectueux de la personnalité de l’autre ce qui conforte l’étranger dans son identité. Malheureusement, ce dernier ne rencontrera pas toujours ce même regard positif dans la société d’accueil.

⁸³ BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 226

⁸⁴ CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l’interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l’usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages, page 52

En raison de son rôle et de son intérêt pour l'utilisateur migrant, le travailleur social est perçu comme un médiateur entre son client et la société qui est souvent exigeante envers celui-ci. Les étrangers voient alors le professionnel comme quelqu'un de tout puissant. Ils ont même parfois de la peine à comprendre que son pouvoir est limité et qu'il ne peut pas réaliser de miracles⁸⁵.

Ils ont également tendance à s'attacher à cette personne étant donné que dans certaines cultures, le relationnel est plus important que la rigueur professionnelle. Le travailleur social doit être attentif et créer du lien avec ses usagers en difficultés car c'est une dimension très importante pour eux. Cela lui permettra aussi d'être plus efficace dans son intervention.

Par exemple, lorsqu'il travaille avec des jeunes immigrés, l'éducateur peut créer du lien en s'intéressant à leur vécu et en leur proposant de reconstituer leur histoire familiale. Ce moyen leur permettra d'apprendre à utiliser leur expérience comme ressource et les réconciliera avec leurs parents qui souvent ne leur parlent pas beaucoup de leur parcours migratoire. Afin de les aider à s'intégrer, l'éducateur peut aussi les encourager à effectuer une demande de naturalisation en leur expliquant qu'il s'agit d'une démarche administrative et juridique et que cela ne changera pas leur origine, qu'il ne s'agit pas de choisir entre les deux cultures.

Les travailleurs sociaux sont confrontés aux questions interculturelles mais ils doivent par-dessus tout être vigilants aux représentations sociales et à la manière de communiquer. Les immigrés sont souvent victimes de discriminations et les professionnels qui les accompagnent ne savent pas toujours repérer de quel type de distinction il s'agit. Ils ne savent donc pas comment intervenir. Parfois, l'étranger qui reçoit une réponse négative à sa demande pense être victime de discrimination. Il peut avoir raison mais lorsque ce n'est pas le cas, le travailleur social reçoit des reproches de racisme sans juste motif.

En ce qui concerne la gestion de dossiers pour les personnes étrangères, en plus du besoin de lien pour pouvoir poser des questions, l'utilisateur a besoin de temps pour se faire comprendre. A ce moment-là, le travailleur social peut soit se hâter et ne pas obtenir de réponses, soit accumuler du retard mais en ayant pris le temps avec son client⁸⁶.

6.4.2 Le genre

Dans la prise en charge des personnes immigrées, la notion de genre est un élément qui ne peut être négligé. En effet, dans certaines cultures, l'homme et la femme n'ont pas le même statut dans la famille. L'homme devant faire la plupart des tâches pour la survie de la famille se sent supérieur. Il travaille à l'extérieur de la maison, amène l'argent au foyer et se sait indispensable. La femme quant à elle, s'occupant uniquement du foyer, est considérée comme la suite de l'homme et doit toujours être sous « sa tutelle ».

Lorsque les travailleurs sociaux sont amenés à intervenir auprès de ce type de famille, les maris ont parfois beaucoup de peine à accepter cette intrusion. Ils interdisent d'ailleurs à leur femme de voir une assistante sociale car elle a selon eux, la réputation d'être une « faiseuse de divorce ». Pourtant, ces femmes enfermées dans le monde traditionnel se représentent la travailleuse sociale comme un modèle d'une femme autre, plus convaincante que celles qu'elles voient à la télévision⁸⁷.

A partir du moment où l'aide du professionnel est acceptée, il y a un autre questionnement qui s'impose aux services sociaux, le genre. Un assistant social ou un éducateur masculin reste un homme et une assistante sociale ou une éducatrice une femme. Cet élément est important pour les personnes issues de cultures où l'égalité des sexes n'est pas en vigueur. Par exemple, si une immigrante doit se rendre au centre social, elle préférera se confier à

⁸⁵ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, Nouvelle édition actualisée, Préface inédite de l'auteur, alternatives sociales. Editions La découverte, Paris 2009, 222 pages, page 45

⁸⁶ Ibid, page 64, 66 et 72

⁸⁷ Ibid, page 98 et 99

une femme. Il serait mal vu qu'elle soit perçue avec un homme. Si en revanche, l'usager est de sexe masculin, il se pourrait qu'il refuse de s'adresser à une femme car il douterait de ses compétences ou simplement par fierté.

En raison des difficultés liées à cette problématique, certains services sociaux français ont pris l'initiative d'employer des mères originaire d'un milieu fort représenté dans le quartier, ayant fait des études et qui restent attachées à leur culture familiale. Elles sont considérées comme des médiatrices et ont l'avantage de parler la langue d'origine et de connaître la mentalité de leurs interlocuteurs. Elles savent donc comment intervenir sans se faire rejeter. Cependant, le problème du genre est resté présent car certains hommes refusent de s'adresser à une femme de leur culture⁸⁸.

En cas de difficultés de communication dues à des questions de genre, certains travailleurs sociaux ont la possibilité de solliciter des collègues qui se sentent plus à l'aise avec la population concernée, soit parce qu'ils ont la même provenance soit parce qu'ils ont l'habitude de fréquenter des personnes de la même origine. Ce travail se base donc plus sur l'expérience de la personne que sur les connaissances. D'ailleurs, une personne formée mais sans expérience peut très bien collaborer avec une personne non formée ayant plus d'expérience. L'idéal étant tout de même une personne ayant l'expérience et la formation. Il faut cependant être attentif à ne pas engager dans ces situations que des intervenants de la même origine car cela risque de discriminer les travailleurs sociaux du pays d'accueil.

Comme nous venons de le mentionner, la notion de genre est très importante pour l'usager car il peut se sentir plus ou moins écouté en fonction de la personne avec laquelle il est en contact. Par exemple, une mère Africaine, se sentira plus proche d'une assistante sociale qui a aussi des enfants que d'un travailleur social homme.

6.4.3 Les habitudes

Sans tenir compte du genre, on peut dire qu'il est difficile pour un acteur social ayant grandi dans un pays occidental de comprendre les traditions et coutumes d'une personne ayant grandi dans une société traditionnelle. Par exemple, en Suisse, nous sommes habitués à la ponctualité et avons un rythme de vie très programmé. Les retards aux rendez-vous sont considérés comme un manque de respect. Ce n'est pas le cas dans certains autres pays où arriver avec un quart d'heure ou une demi-heure de retard est tout à fait normal. Gilles Verbunt écrit que « dans certains pays comme l'Allemagne et l'Amérique, les gens sont à quelques secondes près, chez les Mexicains à quelques heures près... » Les travailleurs sociaux sont souvent considérés comme des membres de la famille, c'est pour cette raison que les usagers n'accordent pas d'importance à la ponctualité.

La forme de politesse utilisée en français est un autre exemple de différence culturelle. Lorsque l'on s'adresse à une personne inconnue ou de hiérarchie supérieur, nous utilisons le « vous ». Dans d'autres cultures comme au Maghreb par exemple, le « tu » est considéré comme un être singulier et le « vous » comme un être pluriel. Les gens ne voient donc pas l'intérêt de dire « vous » à une seule personne. Utiliser le « tu » n'est ni un manque de respect, ni une familiarité. Il est du devoir du travailleur social de comprendre cela et surtout d'expliquer à son usager qu'il doit faire l'effort d'utiliser le « vous » dans des contextes importants comme la recherche d'emploi⁸⁹.

Parfois, lors des entretiens, l'intervenant s'aperçoit que l'usager répond oui à toutes ses questions même s'il semble ne pas avoir compris. C'est un autre exemple typique de l'influence de la culture dans la communication. En effet, il se peut que la personne ne comprenne pas ce qui lui est demandé pour des raisons de langue mais il se peut aussi

⁸⁸ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, Nouvelle édition actualisée, Préface inédite de l'auteur, alternatives sociales. Editions La découverte, Paris 2009, 222 pages, page 205

⁸⁹ Ibid, pages 55 et 60

qu'elle réponde par l'affirmatif parce que dans son pays, il est malpoli de dire « non » à quelqu'un.

Afin de mener ces entretiens au mieux, certains professionnels demandent l'aide d'interprètes dans des cas où l'utilisateur ne parle pas bien la langue du pays d'accueil. Même s'il peut se sentir parfois exclu de la discussion, étant donné que l'utilisateur peut demander de ne pas traduire certains propos, le travailleur social rencontre beaucoup d'avantages à profiter de cette aide. En effet, le traducteur connaissant bien la culture peut le guider en lui expliquant qu'il n'est pas possible de poser certaines questions à un client de cette origine.

Gilles Verbunt écrit qu'une formation à l'interculturalité pour les travailleurs sociaux est nécessaire car ils pourront faire des liens avec les difficultés qu'ils rencontreront sur le terrain. « En apprenant sur les autres cultures, on apprend aussi à s'interroger sur sa propre culture et sur ses valeurs.⁹⁰ » De plus, lorsque nous connaissons bien l'autre, la relation est meilleure et la distance culturelle ou religieuse a peu d'importance.

6.4.4 Choix d'un métier social

Emmanuel Jovelin⁹¹ évoque C.Dubar qui a démontré que le choix du métier d'éducateur était complexe. Il a remarqué à travers ses recherches que cette orientation était liée à l'histoire familiale de la personne et au décalage entre la volonté des parents et l'avenir des enfants. Il a également mis en évidence l'impact de l'origine sociale du jeune sur son choix professionnel. En effet, parmi les éducateurs interrogés, beaucoup d'entre eux venaient de la classe moyenne et appartenaient à des familles nombreuses.

Lors de sa recherche sur les travailleurs sociaux d'origine étrangère, il a conclu que certains éducateurs ont choisi volontairement d'intervenir auprès des familles étrangères, afin de venir en aide tout en étant formés aux personnes de leur communauté. Les usagers se plaisent à obtenir de l'aide de leurs compatriotes, il s'agit pour eux d'un « clin d'œil ethnique ». Nous avons repris deux anecdotes citées dans le livre d'Emmanuel Jovelin qui illustrent bien la façon dont vivent cette relation les travailleurs sociaux mais aussi leurs clients.

« Les gens sont dans une telle détresse lorsqu'ils viennent te voir, qu'ils te prêtent une telle importance d'autant que tu es de la même origine qu'eux, alors ils se permettent de venir te voir. Ils te parlent en arabe, ah... mon frère, voilà mon fils ce qui se passe c'est ça. Lorsque tu es implanté dans un réseau, cela fait vite le tour. Ali, le fils de... on vient voir ma mère. Quand je rentre, le soir, elle me dit : Ali tu dois passer chez telle personne, dans telle famille (Educateur, 32 ans) »

« Au centre social, je travaillais avec les 12ans, je connaissais leurs familles. Les parents venaient souvent me voir pour me demander comment allaient leurs enfants. Ils me disaient « oui mon fils aime bien être avec toi, ça va mieux depuis qu'il est avec toi et je préfère que ce soit toi qui t'en occupes ». Au début, ça allait, mais après, par la suite, c'était un peu trop. Ils venaient me voir parce qu'ils me connaissaient quand j'étais enfant, et puis de même origine. Je me demande, si j'étais quelqu'un d'autre, s'ils seraient venus me voir...après, ça devenait encore pire. Les parents envoyaient carrément leurs enfants après le soutien scolaire. On se serait senti au village. (Animatrice 22 ans).⁹² »

Comme nous pouvons le voir à travers ces deux témoignages, le fait d'avoir la même origine que ses usagers peut être un atout pour le travailleur social. D'ailleurs, il assume cette étiquette de leader ethnique. Il partage avec eux des souffrances communes qui renforcent leur sentiment d'appartenance. Cependant, parfois, comme dans le cas de cette jeune

⁹⁰ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, Nouvelle édition actualisée, Préface inédite de l'auteur, alternatives sociales. Editions La découverte, Paris 2009, 222 pages, page 207

⁹¹ JOVELIN Emmanuel, *Devenir travailleur social aujourd'hui. Vocation ou repli ?, l'exemple des éducateurs, animateurs et assistants sociaux d'origine étrangère*, Collection le travail du social, Edition l'Harmattan, Paris 1999, 232 pages, page 34

⁹² Ibid, page 155

animatrice, il se peut que ce sentiment devienne pesant et mette le professionnel mal à l'aise.

Les chercheurs de l'étude⁹³ dont parle Emmanuel Jovelin ont constaté que le contact était facilité du fait de l'origine, cependant, ils relèvent une autre question importante : « le fait d'être d'origine étrangère et de prendre en charge des personnes ayant une même origine ethnique que soi permet-il d'avoir une meilleure action sociale ? »

Sur cent trois travailleurs interrogés, cinquante-trois ont répondu positivement et cinquante négativement. Parmi ceux qui ont répondu par la négative, la plupart ont affirmé que pour eux, cela ne change rien. Cela dépend du positionnement du travailleur social, de ses compétences et de la façon d'entrer en contact avec la population. Ils ne veulent pas créer des groupes stigmatisant et pensent que les usagers doivent apprendre à travailler avec tout le monde. Ceux qui ont répondu positivement ont mis en avant la solidarité ethnique et une meilleure compréhension liée à l'origine. Ceux qui modifient leur méthode de travail face à des usagers étrangers utilisent leur ethnie comme un outil de travail.

⁹³ JOVELIN Emmanuel, *Devenir travailleur social aujourd'hui. Vocation ou repli ?, l'exemple des éducateurs, animateurs et assistants sociaux d'origine étrangère*, Collection le travail du social, Edition l'Harmattan, Paris 1999, 232 pages, pages 175, 176 et 181

7 Méthodologie

Dans ce chapitre, nous allons expliquer notre démarche et décrire en quelques lignes le profil des personnes interrogées, tout en nous assurant de ne pas trop donner de détails qui permettent d'identifier ces individus. Nous évoquerons aussi la grille d'entretien ainsi que le déroulement des entretiens. Enfin, nous terminerons sur les aspects éthiques et les limites que nous avons rencontrées tout au long de ce travail de recherche.

7.1 Démarche

Après avoir défini le nombre et les origines des personnes à interroger, nous nous sommes lancées à leur recherche. Pour ce faire, nous avons fait appel à notre réseau (anciens collègues, ancien lieu de stage, amis et connaissances).

Entre temps, nous avons déjà commencé à préparer la grille d'entretien en fonction de nos deux hypothèses. Nous avons aussi déjà commencé à lire des livres afin d'arriver sur le terrain avec des concepts théoriques qui allaient nous aider à mieux comprendre certaines réponses. Nous avons donc réalisé les entretiens et la rédaction des concepts théoriques en parallèle, car cela avait plus de sens pour nous.

Concernant les concepts théoriques, nous avons choisi plusieurs livres en lien avec notre thématique et nous nous les sommes répartis. Chacune a ressorti les éléments qui pouvaient nous être utiles et en a fait un résumé. À la fin des lectures, nous avons regroupé nos résumés et les avons répertoriés par thèmes.

Concernant les entretiens, nous avons enregistré ces derniers et nous les avons retranscrits dans les plus brefs délais. Chacune a lu les entretiens de l'autre afin d'avoir une idée globale de ce qu'il en ressortait. Sur la base de ces entretiens, l'une a analysé les interviews des travailleurs sociaux et l'autre celle des usagers.

Enfin, ensemble, nous avons fait une synthèse finale pour donner un retour sur ce travail de recherche.

7.2 Représentation de l'échantillon

Usager 1

L'usager 1 est un jeune garçon Kosovar de 16 ans. Il vit en Valais avec sa mère, son beau-père et ses deux sœurs et est placé par le tribunal des mineurs dans une institution qui accueille des adolescents en difficultés depuis environ deux ans. Ses problématiques sont l'absentéisme scolaire et la consommation d'alcool et de cannabis. Ce jeune est en contact régulier avec Besa qui est éducatrice sur son groupe ainsi qu'avec un autre éducateur Kosovar travaillant dans la même institution.

Usagers 2

Les usagers 2 sont deux frères d'origine Kosovare. Ils sont âgés de 14 et 16 ans. Ils sont nés au Kosovo mais ont grandi en Suisse. Ils effectuent tous les deux un apprentissage, l'un dans un garage de voiture, l'autre dans les sanitaires. Ils se rendent régulièrement dans le centre de loisirs de leur village où ils sont en contact avec une travailleuse sociale Kosovare. Ils ont beaucoup d'amis Kosovars mais pas seulement, les origines de leurs amis sont très diversifiées. Les deux frères sont très complices mais aussi timides, c'est pourquoi ils ont souhaité faire cet entretien ensemble.

Usagère 3

L'usagère trois est une jeune fille Kosovare de 14 ans. Elle est née en Suisse. Elle se rend régulièrement dans le centre de loisirs pour jeunes, dans son village, où elle y voit régulièrement une travailleuse sociale Kosovare. Cette usagère accorde une grande importance à la travailleuse sociale Kosovare qui travaille dans le centre, c'est pourquoi elle s'est proposée pour une interview lorsqu'elle a appris le travail de recherche que nous faisons.

Usagère 4

L'usagère 4 est une jeune fille de 15 ans d'origine portugaise. Elle a grandi dans son pays natal avec sa grand-mère et ses tantes. Sa mère vivait déjà en Suisse et s'était remariée. Il y a deux ans, elle a décidé d'emmener sa fille avec elle, ici en Valais. L'adolescente a rapidement appris le français et est capable de bien comprendre une discussion. Cependant, différentes difficultés comme l'absentéisme scolaire et le manque d'autorité de sa mère ont incité la protection des mineurs à placer cette jeune dans un foyer pour adolescents. Elle aussi est en contact régulier avec un éducateur Kosovar qui travaille sur son groupe ainsi qu'avec Besa.

Usagère 5

L'usagère 5 est une jeune fille âgée de 16 ans et d'origine Portugaise. Ses deux parents sont Portugais, elle est née en Suisse et se rend chaque année au Portugal lors des vacances. Elle fréquente le centre de loisirs de son village où travaille une animatrice Kosovare.

Usager 6

L'usager 6 est un garçon de 13 ans d'origine suisse. Il vit à Genève et en raison de ses difficultés scolaires étroitement liées à sa consommation régulière de cannabis, il a été placé dans un foyer pour adolescents depuis un peu plus d'une année. Il est en contact régulier avec Besa et un autre éducateur Kosovar travaillant sur un autre groupe du centre.

Usagère 7

L'usagère 7 est une jeune fille de 16, d'origine Suisse. Elle fréquente le centre de loisirs de son village où elle est en contact avec une animatrice Kosovare. Elle a principalement des amis Kosovars et Portugais, peu d'amis d'origine Suisse.

Travailleuse sociale 1

La travailleuse sociale 1 est une jeune femme Kosovare âgée de 25 ans qui a grandi en Suisse. Elle a terminé ses études en travail social il y a deux ans et travaille désormais dans un centre médico-social en Valais, comme assistante sociale. Dans son métier, elle est confrontée à des individus d'origines différentes qui se retrouvent dans des situations précaires.

Travailleuse sociale 2

Tout comme la première travailleuse sociale, la deuxième est également d'origine Kosovare et âgée de 26 ans. Elle travaille comme assistante sociale dans un service social en Valais. Elle est née et a grandi en Suisse. Elle est également confrontée à des individus d'origines diverses et des problématiques financières, administratives ou autres.

Travailleuse sociale 3

La travailleuse sociale 3 est une jeune femme Kosovare de 26 ans. Elle vit en Suisse depuis une vingtaine d'années et termine actuellement sa formation d'animatrice socio-culturelle à la HEVs. Elle travaille dans un centre de loisirs qui accueille actuellement des adolescents du village entre 13 et 17 ans. Ces jeunes n'ont pas forcément de difficultés scolaires ou sociales et sont volontaires dans l'intégration au centre de loisirs.

Travailleuse sociale 4

La travailleuse sociale est une femme âgée de 42 ans. Elle est née au Kosovo et y a passé une vingtaine d'années avant d'arriver en Suisse. Elle travaille en Valais, dans une structure qui accueille les requérants d'asile. Elle est donc confrontée à différentes populations qui ne peuvent plus rester dans leurs pays pour diverses raisons. Il faut souligner que dans le cadre de notre recherche, cette professionnelle ne côtoie pas d'usagers Suisse étant donné le service dans lequel elle travaille, ce qui fait que nous n'avons pas pu analyser la relation avec les usagers Suisse pour cette travailleuse sociale.

Travailleur social 5

Le travailleur social 5 est un homme Kosovar de 24 ans. Il est né en Suisse et vit en Valais depuis toujours. Il est éducateur dans une institution qui accueille des adolescents en difficultés entre 13 et 16 ans.

7.3 Les entretiens

7.3.1 Les entretiens semi-directifs

Pour nos recherches, nous avons choisi d'utiliser comme outils les entretiens. Nous avons hésité entre des entretiens directifs et semi-directifs en ce qui concerne les usagers par peur qu'ils ne nous comprennent pas bien ou qu'ils tendent à s'éloigner du sujet. Finalement, nous avons pris l'initiative de ne faire que des entretiens semi-directifs avec les usagers comme avec les professionnels afin que les discussions soient plus libres, plus naturelles et surtout afin d'obtenir un plus grand nombre de détails. Avant de débiter les entretiens, nous avons établi des questions principales qui nous ont par la suite servi de fil rouge tout au long de l'interview.

Pour mettre en place ces questions, nous sommes parties de nos deux hypothèses mais également de nos anecdotes. Nous nous sommes ensuite assurées de les formuler le plus possible sous forme de questions ouvertes afin de ne pas obtenir que des réponses « oui » ou « non ».

7.3.2 Trouver des personnes à interroger

Pour trouver les personnes à interroger, nous avons fait appel à nos lieux de stages, de travail ainsi qu'à nos collègues de formation HEVs. Pour les travailleurs sociaux, nous avons demandé à un éducateur avec qui Besa travaille s'il était d'accord de répondre à nos questions, nous nous sommes ensuite adressées à l'une de nos amies animatrice et enfin à trois autres assistantes sociales que nous avons rencontrées dans le cadre de l'école. Tous les professionnels ont répondu de manière positive à notre demande et se sont dit intéressés par le sujet de notre recherche étant donné qu'ils se sentaient concernés.

Pour trouver des usagers, nous nous sommes adressées au chef de centre de l'institution dans laquelle Besa travaille. Nous avons stipulé que les noms des jeunes ne figureraient pas dans notre document et que ce qui nous intéressait vraiment c'était leur point de vue par rapport au sujet. Il nous a donné son accord oral et nous a laissées libres de faire les entretiens quand cela nous convenait.

Nous avons choisi trois jeunes, un Kosovar, une Portugaise et un Suisse qui ont été d'accord de répondre aux questions. Par la suite, nous avons également demandé à notre amie animatrice s'il était possible de s'entretenir avec des jeunes du centre de loisirs où elle travaille. Elle a demandé l'autorisation à sa supérieur hiérarchique qui a facilement accepté et a demandé aux jeunes, lors d'une activité, s'ils étaient motivés à répondre à notre entretien. Quatre d'entre eux se sont proposés : une jeune fille Kosovar, une Portugaise, une Suisse ainsi que deux frères Kosovars.

7.3.3 Se partager les entretiens

Pour les travailleurs sociaux, nous nous sommes réparties les personnes à interroger en fonction de notre métier. En effet, Besa a interrogé un éducateur et une animatrice qui travaillent avec des adolescents et Flutra a quant à elle effectué les entretiens avec les trois

assistantes sociales des Centres Médico-Sociaux étant donné qu'elle connaît mieux le domaine.

Quant aux usagers, Besa s'est chargée d'effectuer les interviews au foyer pour adolescents étant donné qu'elle connaît bien les jeunes concernés. Flutra s'est occupée d'effectuer les trois autres entretiens avec les jeunes du centre de loisirs.

7.3.4 Déroulement des entretiens

Nous avons mené deux entretiens avec les assistantes sociales chez elles étant donné que cela leur convenait mieux. L'entretien avec la troisième assistante sociale a eu lieu dans son bureau du Centre Médico-Social, l'entretien avec l'éducateur au sein du foyer pour adolescents et enfin l'entretien avec l'animatrice à eu lieu chez Besa.

En ce qui concerne les entretiens menés auprès des usagers, ils ont été effectués au sein du foyer ainsi qu'au sein du centre de loisirs. Tous les lieux étaient silencieux et adéquats pour favoriser de bonnes discussions.

Avant de débiter les entretiens, nous avons à chaque fois, expliqué la démarche ainsi que le but de notre travail à nos interlocuteurs. Nous leur avons mentionné :

- La confidentialité
- L'enregistrement de l'entretien avec leur accord
- Le non-jugement de ce qu'ils allaient dire

Au début de l'entretien, l'enthousiasme des adolescents était flagrant. Ils semblaient se sentir utiles et se réjouissaient de commencer. Ils nous ont même demandé s'ils pouvaient avoir un retour de notre travail et de notre note.

Durant l'interview en revanche, leurs réponses étaient brèves et il a souvent fallu revenir au sujet avec d'autres questions ce qui n'était pas toujours évident. Pour cela, nous avons également laissé des moments de silence afin de pouvoir réfléchir mais également laisser l'autre réfléchir.

Cela a moins été nécessaire pour les professionnels qui eux, développaient leurs récits de manière naturelle. Les entretiens avec les travailleurs sociaux ont duré entre 20 et 40 minutes. Avec les adolescents en revanche, ils se situaient entre 10 et 20 minutes mais les réponses n'ont pas pour autant été moins intéressantes.

La démarche de l'entretien a été pour nous très intéressante. Nous avons été interpellées par les propos des autres personnes qui constataient elles aussi des différences en fonction de l'origine. Il a été intéressant de voir que certaines d'entre elles partageaient notre point de vue et d'autres pas. Les personnes que nous avons interrogées ont été très sympathiques et les interviews avec les jeunes ont été vraiment agréables. En effet, ils étaient motivés et faisaient preuve de franchise.

Les entretiens se sont déroulés sur environ deux mois car il a fallu trouver des dates de convenances surtout pour les professionnels. Après chaque rencontre, nous avons directement retranscrit les discussions afin d'avoir de l'avance dans notre travail.

7.4 Aspects éthiques

7.4.1 La confidentialité

Avant toute chose, notre souci premier était d'informer les personnes de la confidentialité de leurs données et de leurs réponses. En effet, sans cette information, la personne peut craindre de divulguer certaines indications ou pensées, et du coup, ne pas dire ce qu'elle pense véritablement.

7.4.2 L'ouverture et le non-jugement

Nous avons également informé les personnes interrogées de notre ouverture quant aux réponses que l'on pouvait entendre. Le fait de savoir qu'elles ne seraient pas jugées leur a permis de s'exprimer d'avantage. Cette information était surtout importante pour les plus jeunes qui ont parfois tendance à dire des choses pour faire plaisir.

7.4.3 Les informations

Nous avons pris, à chaque fois, un peu de temps pour expliquer notre recherche et répondre aux éventuelles questions avant de démarrer l'entretien. Nous avons également expliqué aux personnes la raison pour laquelle nous enregistrons les interviews mais que ces dernières seront détruites après retranscription.

Ces éléments ont été transmis dans le but d'obtenir des informations authentiques et que nos résultats soient les moins faussés possible.

7.5 Les limites

7.5.1 Les entretiens

Nous souhaitions interroger des usagers dans les services sociaux mais cela n'a pas été possible. Les assistants sociaux que nous connaissons ont effectué une demande auprès de certains usagers mais ces derniers n'ont pas accepté. Les professionnels nous ont expliqués que souvent les gens ne sont pas à l'aise d'affirmer qu'ils sont bénéficiaires de l'aide sociale et que le fait d'être en plus interrogés sur une thématique ne leur convient pas.

Nous avons donc dû continuer à rechercher des usagers et la population la plus accessible était celle des jeunes. Cependant, là aussi, nous nous sommes heurtées à certaines limites. Les jeunes étaient plus brefs lorsqu'ils s'exprimaient, c'est pourquoi nous devons souvent relancer la conversation ou poser plus de questions pour qu'ils parlent. Ils ont aussi eu tendance à s'éloigner du sujet parce qu'ils comprenaient différemment la question, donc nous devons recadrer l'entretien. Certains étaient aussi limités dans leur manière de s'exprimer, ils ne trouvaient pas les bons mots ou ne savaient pas comment amener l'information. Du coup, nous essayions de reformuler mais comme nous ne devons pas influencer leurs réponses, cela était délicat.

Nous n'avons par exemple pas retrouvé ces problèmes avec les adultes, notamment les travailleurs sociaux qui s'exprimaient de manière très cohérente et qui comprenaient immédiatement notre sujet. Nous avons donc pu les laisser parler sans trop devoir recadrer ou relancer. Nous avons ainsi obtenu un maximum d'information.

7.5.2 Le travail à deux

Nous avons mentionné au début de ce travail les motivations pour lesquelles nous avons choisi de faire ce travail à deux. Cependant, assez vite, nous nous sommes rendu compte des difficultés qui pouvaient naître.

Tout d'abord, nous avons réalisé que nous n'avions pas les mêmes « manières de faire ». Par exemple pour les concepts théoriques. L'une a proposé de lire plusieurs livres et d'en ressortir les thématiques, l'autre voulait définir les thématiques et lire les livres en fonction de ces dernières.

Il a été aussi difficile d'avoir une structure similaire. Même si nous nous concertions, l'analyse, par exemple, n'avait pas tout à fait la même structure. Nous avons donc dû nous adapter à l'autre. Nous avons tenté de nous répartir équitablement le travail mais la mise en commun n'était pas toujours évidente.

À ces difficultés, s'est aussi ajouté le fait que nous sommes déjà toutes les deux sur le marché du travail et que nous n'avons pas les mêmes horaires. Nous nous sommes parfois vues le soir, après le travail.

Au final, nous réalisons que le travail à deux n'est pas une chose simple et qu'il faut une grande capacité d'adaptation malgré les aspects positifs du travail en groupe que nous ne mentionnerons pas dans ce chapitre.

7.5.3 La documentation

Contrairement aux études effectuées sur la migration portugaise en Suisse, il nous a été plus difficile de trouver des documents sur les immigrés Kosovars. En effet, il semblerait que très peu d'études aient été faites à ce sujet ou qu'elles ne soient pas traduites dans la langue française.

C'est pour cette raison que nous nous sommes appuyées sur des recherches effectuées auprès d'autres ethnies d'immigrés tout en mettant en évidence des éléments qui ressemblent à la situation des Kosovars. Nous avons également utilisé pour notre travail des documents qui contenaient des thèmes principaux comme la migration, l'interculturalité, les relations travailleur social-usager et d'autres encore car ils concernaient les populations que nous avons décidé d'étudier.

7.5.4 Le sexe des personnes interrogées

Au départ de ce projet, nous avons affirmé vouloir interroger autant d'hommes que de femmes parmi les travailleurs sociaux et les usagers.

Concernant les usagers, nous avons effectivement pu interroger quatre hommes et quatre femmes. Cependant, pour les travailleurs sociaux, nous n'avons pu interroger qu'un homme sur 5 professionnels au total. Cela est dû au fait qu'il y a beaucoup plus de travailleuses sociales Kosovares femmes qu'hommes en Valais.

7.5.5 Les résultats

Après avoir fait plusieurs synthèses de nos résultats et vérifié nos hypothèses de départ, nous constatons tout de même que nos résultats se limitent au contexte de ce travail de recherche et donc aux personnes interrogées. Si nous interrogeons d'autres personnes, les résultats pourraient être différents. Dès lors, nous ne pouvons faire aucune généralité mais nous limiter à ces résultats dans ce contexte bien précis.

8Analyse

8.1 Démarche

Notre analyse est basée sur les entretiens réalisés auprès des travailleurs sociaux Kosovars et des usagers Portugais, Suisses et Kosovars. Elle se base également sur la rédaction de nos propres anecdotes en tant que stagiaires ou professionnelles.

Notre analyse est axée sur nos deux hypothèses de départ. Comme nous sommes deux à effectuer ce travail, nous nous sommes réparties les entretiens. L'une a analysé les entretiens des travailleurs sociaux Kosovars en fonction des deux hypothèses et l'autre a fait la même démarche pour les entretiens des usagers. Nous avons bien sûr trié les résultats en fonction des usagers Kosovars, Portugais et Suisses. D'autres éléments qui nous paraissaient intéressants mais qui ne sont pas forcément en lien direct avec nos hypothèses sont répertoriés dans la rubrique « autres observations ».

Tout au long de l'analyse, nous avons essayé d'illustrer les éléments ressortis par des extraits d'entretiens mais aussi de faire des liens avec nos concepts théoriques. Nous avons également, régulièrement, apporté nos constats et effectué des synthèses pour, enfin, vérifier nos hypothèses de départ.

Nous tenons à rappeler que le contenu de nos entretiens relève d'expériences uniques et tout à fait personnelles et ne peut faire l'objet d'aucune généralité.

8.2 Analyse de l'hypothèse 1

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.

Parfois, les origines de deux personnes peuvent favoriser leur relation. Il peut y avoir une meilleure compréhension, une prise de contact plus aisée ou d'autres facteurs justement liés à l'origine qui rendent la relation plus « facile ».

8.2.1 Le point de vue des travailleurs sociaux pour l'hypothèse 1

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Kosovars

La travailleuse sociale 1 affirme qu'avec les usagers Kosovars, il y a un changement dans les attitudes quand ils apprennent son origine. Il y a un lien qui se crée et le client est rassuré : *« c'est déjà physique où la personne elle voit, elle lit la carte et puis du coup, elle se sent rassurée et apaisée parce que elle se dit en face il y a un alterégo »*. Pour elle, l'origine est un élément favorable dans la relation d'aide. Elle évoque aussi la ressource linguistique qui est aidante dans la relation.

La travailleuse sociale 2 parle d'identification : *« Des fois je me reconnais dans ce qu'ils disent. »*. Elle affirme mieux pouvoir les comprendre de par son origine.

Tout comme les deux premières travailleuses sociales, la travailleuse sociale 3 parle de son deuxième lieu de travail. Lorsque les jeunes ont appris qu'elle est Kosovare, ils étaient « choqués » et montraient un intérêt plus important : *« ah t'es Albanaise ! donc ils portaient plus d'attention à ce que je faisais... »* Contrairement à la travailleuse sociale 2 qui affirmait ne pas avoir d'influence sur les usagers Kosovars, la travailleuse sociale 3 en a beaucoup : *« Ouais en général, les... à chaque fois que... j'dis quelque chose, enfin j'dis, que j'demande d'obéir aux jeunes pour quelques chose ou bien que j'leur dis de pas faire ci ou ça ben... j'ai plus d'impact quand j'le dis aux jeunes Kosovars... que sur tous les autres. Ils m'écoutent plus facilement. Alors que je change pas de ton si j'leur parle à eux... ou... ou aux autres »*

mais j'ai plus d'impact sur... eux... » Elle explique qu'elle est le moyen d'expliquer certaine chose : « Ça a été écrit dans mon rapport que j'étais une ressource par rapport à la population avec laquelle ils travaillaient quoi... »

Elle affirme que le vécu commun peut aider dans la relation avec l'utilisateur Kosovar tout comme la langue : *« on va raconter des souvenirs », « Mais eux, ils m'disent souvent des trucs en albanais alors j leur réponds en albanais. Ça c'est plus pour montrer que j'suis avec eux. »*. Elle explique aussi qu'elle peut mieux les comprendre dans leurs histoires familiales : *« à chaque fois qu'elle me voit, elle vient instinctivement vers moi, pour m'dire comment ça va à la maison. J'ai même pas besoin de lui demander. Si j lui fais juste « ça va ? », et si on s'retrouve toutes les deux toutes seules à un moment elle va m'raconter des choses tu vois... »*.

Tout comme les travailleuses sociales 1 et 3, la travailleuse sociale 4 constate que la langue est une ressource pour la relation d'aide, notamment dans son contexte de travail particulier, celui du secteur de l'asile où les usagers ne connaissent pas le français. Elle relève aussi une meilleure compréhension de par son origine et parle de résonnance : *« ... leurs problèmes me font résonnance. Etant donné que, le parcours peut aussi ressembler, ce qu'ils ont vécu, je comprends beaucoup plus, parce que je sais ce qu'il s'est passé dans leur pays, je sais les souffrances qu'ils peuvent avoir... »*

Pour elle, son origine est tout à fait aidante dans la relation avec les usagers Kosovars : *« Je dirais vraiment que mon origine a un impact positif dans mes relations avec les usagers Kosovars, mais parce que j'ai assez de recul, je tiens compte des biais, mais il y a une résonnance, il y a une implication des fois...mais j'en tiens compte, je corrige, je fais attention par rapport à ça. Sinon il y a cette compréhension, je comprends mieux les mentalités, comment les gens fonctionnent, je peux anticiper leur...pas leurs problèmes mais je peux faciliter l'expression de leur demande. »* Lorsque que les usagers Kosovars apprennent son origine, ils sont surpris en bien.

Le travailleur social 5 parle de l'origine comme un outil qui peut aider dans des situations difficiles entre autres : *« ... quand y a eu une situation un peu plus difficile où je voyais que la tension montait vraiment. Je l'ai pris un peu de côté et pis... c'est pas un réflexe mais j'ai dit un ou deux mots en albanais pour que lui, il réagisse aussi en se disant « il me comprend parce qu'il sait d'où je viens. Donc il va essayer de m'éviter des ennuis ». »* Le travailleur social 5 constate qu'il peut mieux comprendre les usagers Kosovars car il connaît la culture et les mentalités : *« ... y a des trucs qui peuvent aider. Parce que tu connais un peu la culture, tu connais la manière de réfléchir, donc tu sais comment approcher, comment entrer en contact avec la famille, comment discuter, comment poser les différents problèmes, parce que souvent, c'est ça la difficulté, d'amener le problème. »* Il trouve que les usagers Kosovars ont une forme de respect pour lui, de par son origine mais que cela serait inconscient.

Concernant l'anecdote 3 de Besa, nous avons décidé de retenir trois citations principales qui démontrent une facilitation du contact par l'origine :

« Je constate que mon origine m'a permis d'entrer facilement en contact avec les usagers Kosovars et les autres jeunes qui fréquentent des Kosovars. Ils étaient très surpris d'apprendre mon origine : «Quoi ? Une Kos éducatrice ? » La conversation a très rapidement été engagée en partant de nos provenances. Les autres jeunes se sont eux aussi approchés de moi en me disant qu'ils avaient pas mal d'amis Kosovars. »

« Je pense que grâce à mes origines, j'ai eu la chance de créer un lien particulier avec ces jeunes. En effet, il est arrivé qu'elles se confient à moi plutôt qu'à mes collègues car je pouvais mieux les comprendre. Par exemple, lorsqu'une des jeunes avait eu une relation avec un garçon, elle ne voulait pas que sa mère le sache. Je pouvais facilement la comprendre et intervenir sans briser son secret. »

« Je trouve intéressant car les deux jeunes filles sont les seules usagères avec lesquelles j'ai gardé un contact après leur départ. En effet, il arrive encore que je reçoive des mails de salutations. »

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Portugais

La travailleuse sociale 1 affirme qu'avec les usagers Portugais la relation est aussi favorisée par les facteurs liés à l'origine.

La travailleuse sociale 2 entretient de bonne relation avec les usagers Portugais, leur réaction est plutôt positive lorsqu'ils apprennent son origine : *« J'ai l'impression qu'ils réagissent plutôt bien, ils ont l'impression que je vais bien les comprendre. »*

Le travailleur social 5 constate que les usagers Portugais ont des amis Kosovars et qu'ils imitent un peu leur comportement pour entrer en relation avec lui. Avec cette population, il constate que son origine est outil positif pour la relation d'aide.

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Suisse

Le travailleur social 5 remarque que, tout comme les Portugais, les Suisses ont aussi des amis albanais dans le centre et qu'ils adoptent les mêmes comportements pour entrer en relation avec lui : *« Ils essaient, j'dis pas qu'ils veulent ressembler à des albanais non plus. Mais ils ont des attitudes un peu à force de côtoyer leurs amis, des expressions... qu'ils utilisent ici pour entrer en contact... »*

8.2.2 Synthèse de l'hypothèse 1 en lien avec les travailleurs sociaux

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.

Parfois, les origines de deux personnes peuvent favoriser leur relation. Il peut y avoir une meilleure compréhension, une prise de contact plus aisée ou d'autres facteurs justement liés à l'origine qui rendent la relation plus « facile ».

Concernant la relation avec les usagers Kosovars, certains thèmes ressortent pour plusieurs travailleurs sociaux Kosovars:

La création d'un lien :

C'est ce dont parlent les travailleuses sociales Kosovare 1 et 3. Personnellement (Besa) c'est aussi ce que j'ai remarqué comme je l'ai indiqué sur mon anecdote 3.

Les réactions et les sentiments :

La travailleuse sociale 1 évoque l'état « rassuré » de la personne. La travailleuse sociale 3 évoque l'état « choqué » des usagers Kosovars lorsqu'ils ont appris son origine. Enfin, la travailleuse sociale 4 affirme que les usagers Kosovars sont « surpris » en bien. C'est aussi ce que je (Besa) constate comme réaction lorsque les usagers découvrent mon origine, dans mon anecdote trois, ils étaient très « surpris ».

La langue comme ressource :

A part la travailleuse sociale 2 qui n'évoque pas la question de la langue, tous les autres professionnels interrogés constatent que la langue est une ressource dans leur relation avec les usagers Kosovars.

Dans son chapitre consacré à la question des stéréotypes, Gilles Verbunt⁹⁴ écrit que très peu de migrants maîtrisent la langue française. Nous pouvons donc imaginer que la réaction de surprise représente aussi un soulagement pour l'utilisateur qui a le souci de compréhension en moins.

⁹⁴ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 126

Identification et résonance :

Les travailleuses sociales 2 et 4 évoquent ces deux éléments. Il y a une identification au parcours de vie et une résonance dans les problèmes qu'évoquent les usagers Kosovars.

Comme il est mentionné dans le livre de P. Beday-Hauser et C. Bolzmann⁹⁵, lorsqu'il y a une différence de contexte politique, culturel et économique entre le travailleur social et le bénéficiaire, soit lorsqu'ils proviennent de deux pays différentes, les préjugés peuvent biaiser le lien. Étant donné qu'un travailleur social Kosovar peut avoir eu parfois le même parcours de vie que son usager, il peut y avoir de la résonance donc moins de difficultés à engager la relation.

Une meilleure compréhension :

Mis à part la travailleuse sociale 1 qui ne parle pas de meilleure compréhension, tous les autres professionnels soulèvent cet élément, et cela à plusieurs reprises. Il y a une meilleure compréhension des histoires familiales, des mentalités, des fonctionnements, de la culture etc. C'est aussi ce que je (Besa) remarque dans mon anecdote 3, j'ai le sentiment que comme je peux mieux les comprendre, les usagers Kosovars se confient plus à moi plutôt qu'à mes autres collègues.

Nous pouvons mettre cet élément en lien avec les écrits de l'auteur Gilles Verbunt⁹⁶ qui explique qu'en France, des travailleurs sociaux de la même origine que les bénéficiaires sont engagés pour éviter des incompréhensions. Un des avantages qui ressort de cette pratique est justement une meilleure compréhension de la part des travailleurs sociaux.

Il note également que du fait de son origine, un travailleur social du même pays que l'utilisateur connaît bien la culture et sait quelles sont les questions à ne pas poser. Il s'aventurera moins dans des terrains sensibles.

L'influence :

Seule la travailleuse sociale 3 affirme clairement avoir beaucoup d'impact et d'influence sur les usagers Kosovars, ces derniers l'écoutent plus que les autres usagers.

Concernant la relation avec les usagers Portugais

Pour les travailleurs sociaux 1, 2 et 5, l'origine est un facteur positif dans la relation d'aide avec les usagers Portugais. Ils ont des réactions positives lorsqu'ils apprennent l'origine du travailleur social, comme certains usagers Kosovars. Les Portugais ont des amis Kosovars et s'inspirent de ce qu'ils savent sur eux pour entrer en relation avec les travailleurs sociaux. C'est aussi ce que je (Besa) remarque sur mon lieu de travail.

Concernant la relation avec les usagers Suisses

Seul le travailleur social 5 a fait un constat en ce qui concerne les usagers Suisses. Les autres n'ont pas constaté d'impact positif sur la relation d'aide de par l'origine. Les usagers Suisses, tout comme les Portugais, utilisent et adoptent les comportements de leurs amis Kosovars pour entrer en relation avec les professionnels.

8.2.3 Le point de vue des usagers pour l'hypothèse 1

La relation entre usagers Kosovars et travailleurs sociaux Kosovars

L'identification :

⁹⁵ BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages, page 221

⁹⁶ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 198

Lors des entretiens menés auprès des adolescents Kosovars, nous avons pu observer que le lien qu'ils entretenaient avec le travailleur social appartenant à la même origine étaient facilités par l'identification. C'est-à-dire par le fait de trouver des similitudes. En effet, par exemple, dès le début de l'entretien avec l'utilisateur 1, celui-ci ne peut s'empêcher de stipuler qu'il est de la même nationalité que nous. Ce sentiment de ressemblance semble aussi avoir un impact important sur la relation entre les utilisateurs 2 et l'animatrice avec laquelle ils sont en contact. Ces adolescents ont pu clairement exprimer qu'ils trouvaient le statut de leur animatrice positif. A la question « *qu'est-ce-que ça te fait d'avoir une travailleuse sociale Kosovare ?* », l'un d'entre eux a répondu « *Pour moi, ça change parce qu'on voit pas beaucoup de Kosovars dans ce genre de métiers. Il y en a qui pensent que les Kosovars ce n'est pas fait pour être dans le social, d'être avec les jeunes etc. ils disent que les Kosovars, ben c'est bien quand ils s'intègrent, ben autant s'intégrer dans toutes les catégories plutôt que dans le sanitaire ou comme ça...* » Etant donné qu'ils appartiennent tous les trois à la même ethnie, il semble que ces jeunes s'identifient à la travailleuse sociale et semblent fière du métier qu'elle exerce ce qui peut être un facilitateur dans leur relation.

Nous pouvons lier cette analyse à la théorie de Gilles Verbunt⁹⁷ qui explique que le sentiment d'appartenance au groupe est très important et encore plus pour les personnes immigrées qui se sentent perdues entre deux cultures très différentes. C'est souvent le cas pour les adolescents de la deuxième génération. Nous pouvons donc comprendre pourquoi ces jeunes accordent tant d'importance à l'origine de leur intervenant.

Comme le mentionne ce jeune, il n'y a pas beaucoup de Kosovars dans les métiers du social. Cette affirmation est expliquée dans la recherche faite sous la direction de l'Office fédéral des migrations *La population kosovare en Suisse*⁹⁸ par le fait que les enfants d'immigrés sont très peu représentés dans les formations supérieures. Il semble même que certains enseignants ont tendance à sous-estimer les capacités des élèves issus de milieux défavorisés et les orientent vers des formations moins exigeantes.

Nous constatons aussi que lorsque l'utilisateur 1 explique comment il imagine la relation avec ses éducateurs Kosovars, il parle en « nous ». Il dit « *entre Kosovars, on est plus libérés entre nous... on se lâche plus en fait, on parle plus facilement...* » Il dit également « *les autres éducateurs sont moins tactiles avec nous... Monsieur L., quand je le vois je le prends dans mes bras...* » Ce discours dégage un sentiment de proximité pour ce jeune avec ses éducateurs Kosovars et le « nous » représente bien l'identification qu'il fait entre les travailleurs sociaux de la même origine et lui-même.

La langue est aussi un élément commun aux utilisateurs et professionnels ce qui semble ouvrir la porte aux liens qui peuvent être créés. Pour l'utilisateur 1 et l'utilisatrice 3, pouvoir parler en albanais semble important : « *On se parle plus en fait, des fois on se parle même en albanais !* », « *Même quand c'était un homme Kosovar, on sortait des mots en albanais, c'était drôle...* » A travers ces citations, le plaisir que ressentent les jeunes à parler dans leur langue natale est relativement bien démontré.

Lors de l'entretien avec les utilisateurs 2, nous remarquons que l'identification se fait aussi au travers des centres d'intérêts. En effet, l'un des frères note que c'est grâce à leur animatrice qu'ils ont pu faire du foot. « *Parce qu'elle sait que nous les Kosovars on aime le foot alors que les animateurs Suisses, ils voulaient qu'on fasse de la randonnée en montagne.* »

⁹⁷ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 21

⁹⁸ SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMULER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages, page 42

Les attentes :

Ce qui semble faciliter le lien en plus de l'identification, ce sont les attentes positives qu'ont les usagers envers les travailleurs sociaux. Lors de l'entretien 1, l'adolescent explique que lorsqu'il a su qu'il aurait des éducateurs Kosovars, il s'est dit qu'il y aurait plus d'affinités. Il prétend également avoir le sentiment que les éducateurs Kosovars se sentent plus concernés par sa situation. *« Mon référent c'est Pierre et pis à peine je fais un truc, j'ai l'impression que vous êtes ma référente parce que vous arrêtez pas de me parler, donc là j'remarque. »* Ce jeune semble faire le lien entre l'implication de l'éducatrice dans le travail avec lui et ses origines. *« J'sais pas si c'est vrai ce que j'raconte mais ça vous fait plus chier quand moi je fais des conneries parce que je suis albanais...C'est vrai ou pas ? »*

Pour les usagers 1 et 2, la relation semble avoir été facilitée dès le départ et tous les trois affirment n'avoir eu aucune crainte lorsqu'ils ont appris qu'ils seraient suivis par des travailleurs sociaux de leur pays d'origine. En réponse à la question, *« quand vous avez su que vous aurez une animatrice Kosovare, avez-vous ressenti de la méfiance ou des craintes ? »*, l'un des deux frères affirme *« Aucune crainte, on était positifs à cette idée ! »*

Le sentiment de compréhension :

Lors de nos entretiens avec les usagers Kosovars, il ressort le fait que ces personnes se livrent plus facilement à des travailleurs sociaux qui viennent du même pays qu'eux. L'un des usagers 2 confie : *« Je peux plus me dévoiler avec une animatrice Kosovare. J'ose plus »*. L'usagère 3 aussi a le même sentiment. Elle explique : *« On peut lui parler, elle peut comprendre ce que c'est les Kosovars. Elle peut vraiment comprendre et puis, j'arrive à lui parler librement. Jamais j'ai cru pouvoir parler à quelqu'un de toute ma vie, en un mois, alors que j'ai réussi à me livrer »*.

Le sentiment de compréhension est mis en évidence par chacun des trois usagers. En effet, il semblerait que les personnes interrogées se sentent plus à l'aise d'être prises en charge par des travailleurs sociaux Kosovars car elles pensent qu'elles seront mieux entendues par des personnes qui connaissent bien les traditions et la culture. Les usagers 1, 2 et 3 affirment qu'il leur est plus facile d'aborder le sujet de la famille avec un travailleur social Kosovar qu'avec un travailleur social d'origine Suisse. L'usager 1 justifie cela en disant *« Vous vous comprenez mieux ma mère ! » « Nous les albanais on est plus proches de la maman que les Suisses... »* L'usagère 3 quant à elle affirme que *« Kosovars et Suisses, c'est pas la même chose, c'est pas la même mentalité... » « J'arrive mieux à me livrer question famille, nationalité »*.

En analysant les entretiens, nous constatons que ce sentiment d'être mieux compris par des travailleurs sociaux de la même origine est également en lien avec la peur d'être jugé par les autres professionnels. En effet, au cours des entretiens 2 et 3, les interrogés expriment clairement qu'ils se sentent rassurés par la connaissance de la culture chez le professionnel Kosovar. Les usagers 2 répondent à la question *« et avec une animatrice d'une autre origine tu oserais te dévoiler ? »* par *« J'aurais plus peur qu'on me juge »*. L'un d'eux ajoute même *« Elle sait comment ça se passe chez nous. Comment on réagit et tout. Tant dis que les Suisses, ils ne savent pas trop. Elle peut mieux comprendre, il n'y a pas besoin d'entrer dans les détails. »*

Pour l'usagère 3 aussi, il y a un sentiment de crainte face aux professionnels non-Kosovars. *« J'aurais peur qu'il ne me comprenne pas ou qu'il me juge. Avec un animateur Kosovar, c'est plus facile de parler de famille et de futur. Justement, il y a quelques métiers où chez les filles Kosovares, ça ne se fait pas trop. Par exemple, dans l'hôtellerie, dans ma famille, ça ne se fait pas trop, surtout dans le service. »* Elle ajoute même que face à un animateur d'une autre origine, elle oserait le dire mais *« toujours la boule au ventre qu'il ne comprenne pas et que justement avec l'animatrice Kosovare, elle n'a pas l'impression d'être jugée »*.

Gilles Verbunt⁹⁹ écrit à ce sujet. Il met en évidence la question de genre et les rôles traditionnels des hommes et des femmes. Nous pouvons lier cette théorie à notre analyse car elle permet aussi d'expliquer pourquoi les jeunes Kosovars ont moins peur d'être jugés par des travailleurs sociaux de la même origine. En effet, ces derniers connaissent bien les rôles traditionnels et comprendront plus facilement la jeune fille qui ne peut s'imaginer travailler dans l'hôtellerie. Ils connaissent également la structure familiale c'est pourquoi les jeunes se sentent plus à l'aise de parler « famille » avec eux. Ils auront moins honte d'expliquer qu'ils doivent donner leur argent à leur parent ou qu'ils vivent à deux familles par maison.

La question de loyauté envers les parents évoquée par Claudio Bolzman et Jean-Pierre Tabin¹⁰⁰ est aussi présente dans les entretiens que nous avons effectués. C'est surtout le cas pour l'usager 1 qui dit que les Kosovars sont plus attachés à leur mère.

Ces mêmes auteurs évoquent également la question de la sexualité et le manque d'information dans certaines cultures. Nous pensons donc qu'il est plus facile pour un ou une jeune Kosovare de parler de ses problèmes avec un intervenant du même pays car il saura déjà que les parents n'évoquent pas ce type de sujets avec leur enfant.

La relation entre usagers Portugais et travailleurs sociaux Kosovars

La comparaison :

Lors des entretiens menés auprès des deux jeunes filles portugaises, nous avons pu constater que pour l'usagère 5, l'origine de l'animatrice Kosovare n'avait pas tellement d'importance. L'usagère 4, en revanche, fait beaucoup de liens avec les connaissances qu'elle a au sein de la communauté Kosovare. « *Bah, j'sais pas moi ça m'a fait du bien parce que moi comme j'connais des gens Kosovars, j'suis rentrée direct en contact parce que... au début, j'croyais pas... j'ai jamais cru qu'y avait un éducateur Kosovar ici au foyer...* » Pour cette jeune, le fait d'avoir des amis Kosovars semble faciliter le lien car elle se sent plus à l'aise de nouer un contact avec les professionnels de cette origine. Elle avoue même utiliser un langage différent suivant l'origine de l'éducateur. « *Ouais là, c'est vrai que j'parle différemment. Par exemple, je dis à Monsieur Leni, j'lui dis comme s'il était jeune comme moi... Et à Monsieur Antoine, j'lui parle avec du respect, j'fais plus attention...* » Elle utilise également l'origine de son éducateur pour entrer en lien avec lui ou pour le provoquer en riant. « *Vous êtes vraiment un Kosovar !* »

Le sentiment de compréhension :

Dans le lien qu'elles entretiennent avec les travailleurs sociaux Kosovars, les usagères 4 et 5 semblent tout de même noter qu'elles se sentent d'avantage comprises par les professionnels en question. Les arguments et exemples sont moins nombreux que chez les usagers Kosovars mais le sentiment est présent. « *Ah ben j'sais pas j'arrive mieux à parler... j'sais pas avec les autres éduc's j'dis pas tout... (Usagère 4)* » « *Alors ça, je ne sais pas. Mais moi j'ai des amis Suisses, dès que tu leur confies quelque chose, eux, ils encaissent mais parlent d'eux. Ils vont pas chercher la conversation ou en savoir plus. Les Kosovars, j'ai l'impression qu'ils essaient plus de te comprendre, de parler avec toi. (usagère 5)* » La comparaison entre les amis et les travailleurs sociaux est de nouveau marquée lors de cette réponse. On peut donc penser que le fait d'avoir des connaissances Kosovars facilite la relation avec les professionnels de cette ethnie.

La relation entre usagers Suisses et travailleurs sociaux Kosovars

Sur les deux entretiens que nous avons menés auprès des usagers d'origine Suisse, nous n'avons pu constater aucun élément particulier qui faciliterait le lien. En effet, ces deux

⁹⁹ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 83

¹⁰⁰ BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages, page 78

personnes ont surtout montré de l'indifférence quant à l'origine de leurs travailleurs sociaux. A la plupart de nos questions, elles ont répondu : « *rien, non, pour moi c'est pareil...* »

8.2.4 Synthèse de l'hypothèse 1 en lien avec les usagers

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.

Parfois, les origines de deux personnes peuvent favoriser leur relation. Il peut y avoir une meilleure compréhension, une prise de contact plus aisée ou d'autres facteurs justement liés à l'origine qui rendent la relation plus « facile ».

Lorsque nous avons comparé les sept entretiens, nous avons pu constater que les réponses des usagers ont été différentes en fonction de leur origine mais également en fonction de leur cercle d'amis. En effet, il semble que les jeunes Kosovars interrogés se sentent plus proches des travailleurs sociaux de la même ethnie car ils s'identifient à eux et se sentent plus rassurés d'être pris en charge par ces professionnels car ils pensent qu'ils sont mieux compris et n'ont pas peur d'être jugés. Pour les deux jeunes filles portugaises, l'origine des travailleurs sociaux semble également être bénéfique au lien étant donné qu'elles ont des amis Kosovars et se sentent plus à l'aise de leur faire des confidences. Elles reportent cette aise avec les professionnels qui les entourent. En ce qui concerne les deux adolescents Suisses, ils ne font pas d'allusion à l'origine mais aux personnes quand il s'agit de la relation qu'ils entretiennent avec les travailleurs sociaux.

Après avoir comparé les points de vue de ces sept jeunes issus de trois ethnies différentes, nous déduisons que l'origine peut être un facilitateur important pour les jeunes d'origine kosovare et portugaise en ce qui concerne la relation usager-professionnel. Elle peut ouvrir au lien mais aussi permettre d'avoir plus d'informations qui mèneront à une meilleure intervention.

Par conséquent et au vu de ce qui précède, nous pouvons affirmer cette première hypothèse tout en rappelant qu'on ne peut pas en faire une généralité.

8.2.5 Autre constats liés à l'hypothèse 1

Après avoir analysé nos entretiens, nous avons relevé des observations qui nous semblaient importantes et qui ne sont pas en lien direct avec l'hypothèse 1 mais qui mettent tout de même en évidence des aspects positifs.

La travailleuse sociale Kosovare 1 souligne que la relation avec les usagers espagnols ou encore chiliens est également favorisée par certains facteurs liés à l'origine. Ces derniers sont aussi rassurés du fait qu'ils ont en face une personne « étrangère en Suisse », qui peut mieux les comprendre. Cela montre que peu importe l'origine des deux acteurs, le fait que tous les deux soient migrants peut rassurer l'utilisateur.

Concernant l'influence que peut avoir le travailleur social Kosovar sur les décisions des usagers (toute origine confondues), cette même travailleuse sociale confirme cette influence mais liée à un état de faiblesse de la personne : « *si on prend un homme Kosovar qui arrive en Suisse et qui ne connaît pas le système, c'est triste à dire mais ils boivent tes paroles comme de l'eau.* » Elle attire donc notre attention sur le fait que ce n'est pas à cause de l'origine du travailleur social que l'utilisateur va être influencé mais plus à cause de son état de faiblesse, de sa situation précaire.

La travailleuse sociale 4 avoue quant à elle que dans ses premières années de travail elle était tentée de traiter plus favorablement un utilisateur Kosovar. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas, elle parle de « recul » et de positionnement professionnel. Pour rappel, cette professionnelle est plus âgée que les autres et son expérience montre l'évolution qui peut se faire chez un travailleur social.

Lors des différents entretiens avec les adolescents Kosovars, nous avons constaté que dès le premier contact, les jeunes ont pu deviner l'origine des travailleurs sociaux Kosovars. Les usagers 1 et 2 affirme avoir reconnu les caractéristiques physiques, « *les apparences* », « *la tête, le visage* ». Tous les trois rient en expliquant cela. Peut-être est-ce une évidence pour eux que les Kosovars ont des traits communs et reconnaissables. En ce qui concerne l'usagère 3, elle dit avoir deviné grâce au prénom. Elle a tout de même confirmé l'information en interrogeant l'animatrice.

8.3 Analyse de l'hypothèse 2

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

Parfois, l'origine identique ou différente entre deux personnes, travailleur social et usager, peut être un frein dans la relation. Il peut y avoir des craintes, des préjugés, un sentiment d'infériorité dû au statut ou d'autres facteurs liés à l'origine qui rendent la relation plus « difficile ».

8.3.1 Le point de vue des travailleurs sociaux pour l'hypothèse 2

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Kosovars

Bien que pour la travailleuse sociale 1 l'origine soit un élément favorable dans la relation d'aide, elle relève que cet élément peut aussi être défavorable pour l'usager qui peut avoir plus d'attentes à cause de cette proximité qui peut se créer : *« elle est peut-être défavorable pour le client car il y a peut-être une attente qui est différente parce qu'il y aurait effectivement des liens...liés à la même origine. Mais moi je n'ai pas l'impression que ce soit un obstacle au début, mais à long terme oui ça peut le devenir, parce que justement, il y a une espèce de proximité, il y a quelque chose qui se crée, qui est différent des personnes qui n'auraient pas la même origine que nous... tôt ou tard, on sera obligé de mettre une barrière, parce que la base légale nous l'impose et puis ça, ça peut créer des tensions »*.

Elle affirme que les usagers Kosovars ont tendance à lui en demander plus, comme la traduction de courriers plutôt simples. Quant à son propre comportement avec les usagers Kosovars, elle espère que celui-ci n'est pas différent de celui qu'elle adopte avec les usagers d'une autre origine car elle a le souci de l'équité.

Certains usagers ont par exemple eu de la peine à comprendre que la travailleuse sociale 1 ne puisse plus les suivre dans le cadre de son travail et ont eu des sentiments particuliers comme la trahison ou l'abandon : *« Dans la situation d'un Kosovar que moi j'ai suivie, il est arrivé à l'âge de la retraite et moi je parlais toujours en albanais avec lui. Dès que t'atteins l'âge de la retraite, on les envoie à Prosenectute, et donc ça a été très mal vécu. Quand il a su que je ne le suivrais plus mais que c'était une autre qui elle, ne parle pas albanais, il s'est senti trahi et délaissé. Il a eu l'impression que je me débarrassais de lui. C'est vrai qu'un autre client aurait pu ressentir ça mais là, c'était d'autant plus marqué, il s'est senti trahi. Et puis, les trois premiers mois où j'avais remis son dossier à Prosenectute, il venait quand même au CMS. Et puis là, t'es obligé de lui dire, « moi je n'ai plus votre dossier », il vous faut aller ailleurs. Alors je lui ai expliqué pourquoi, la procédure, mais il venait quand même. Mais c'est dur parce que c'est quelqu'un qui a 65 ans, de sexe masculin, la même origine que toi, et puis, tu dois lui dire, je ne peux pas vous recevoir, c'est monstre désagréable »*.

Nous constatons que même si cette professionnelle arrive à poser le cadre et à expliquer les choses, elle ne vit pas très bien cette situation et ne supporte pas bien les émotions que ressent l'usager. D'ailleurs, elle avoue que cette situation est désagréable pour elle.

L'influence des origines dans la relation d'aide peut être problématique pour la travailleuse sociale 1. Elle parle de surinvestissement professionnel avec certains usagers Kosovars. Du fait que l'usager soit rassuré d'avoir une professionnelle Kosovare en face de lui va parfois lui donner le courage de demander « plus ». Il y a ce risque de « donner plus » : *« si tu surinvestis, tu sous-investis un autre »*.

Pour la travailleuse sociale 2, ses propos peuvent être comparés à la travailleuse sociale 1. En effet, il ressort de son entretien que les usagers Kosovars ont tendance à en demander

« plus » à une travailleuse sociale Kosovare : « *Ben plus d'argent surtout, je suis d'accord le forfait pour l'entretien, c'est un minimum et d'ailleurs c'est la loi, c'est normal tu peux pas vivre du luxe avec de l'aide sociale. Ils ont toujours des excuses en plus...* ». Tout comme la travailleuse sociale 1, elle constate ce lien qui se crée grâce à l'origine identique mais voit ce dernier plutôt comme un frein à la relation d'aide. Pour elle, cette relation n'est pas professionnelle, il y a une proximité trop importante et les usagers Kosovars aimeraient une relation amicale : « *Quand ils me posent des questions sur mes parents par exemple, ils ont pas à le faire, on est pas là pour parler d'eux.* ».

Concernant l'influence que la travailleuse sociale 2 a sur les décisions que peuvent prendre les usagers Kosovars, elle affirme ne pas en avoir. Les usagers de la première génération reçoivent même mal ses conseils : « *... tu as fini tes études je sais, mais tu saurais jamais autant que moi.* ».

Nous constatons à quel point il est difficile pour cette professionnelle de faire son travail. L'un des rôles d'une assistante sociale est de conseiller l'utilisateur. Cette tâche ne peut pas être réalisée si le bénéficiaire refuse de recevoir des conseils et s'oppose.

Concernant l'aide sociale, elle affirme que les usagers sont gênés et essaient de l'éviter, certains ont même demandé de changer d'assistante sociale. D'autres évitent le sujet de l'argent alors qu'ils sont là pour une demande d'aide sociale : « *Je sentais qu'il y avait un malaise et de mon côté et du leur...* ».

La travailleuse sociale 2 parle aussi de problème de confiance de la part des usagers envers elle bien qu'elle soit tenue au secret professionnel : « *J'ai aussi l'exemple où la secrétaire était au téléphone avec une femme Kosovare mais elle ne comprenait pas la langue, j'ai pris le téléphone parce que la secrétaire m'avait demandé et je me suis pas présentée mais j'ai juste transmis l'information en albanais. Le lendemain, son fils a crié sur la secrétaire en disant que peu importe quelle personne Kosovare j'étais, il ne voulait plus avoir affaire à moi et que c'était la dernière fois que j'appelais chez eux.* ».

Cette situation est en lien avec les écrits de Gilles Verbunt¹⁰¹ qui affirme que dans certaines situations, le migrant ne souhaitera pas que son dossier soit pris en charge par un compatriote pour des raisons de neutralité et de confidentialité. Le migrant préférera alors être suivi par un travailleur social d'une autre nationalité que lui.

Il semble que cet usager ait très mal vécu le fait qu'une travailleuse sociale Kosovare s'occupe de ses affaires. Il exprime clairement son souhait de ne plus avoir affaire à elle. Il peut s'agir d'un sentiment de honte ou d'un problème de confiance envers cette professionnelle à cause de son origine.

Cette professionnelle a mal vécu ces relations d'aide avec les usagers Kosovars et son origine a clairement été un obstacle : « *Oui, moi en tout cas, je l'ai mal vécu.* », « *Ouais, c'est comme je disais, ils sont pas bien et moi non plus, ouais, pour moi ça n'a jamais été un point positif finalement.* ». Elle parle aussi d'un problème de neutralité et avoue agir autrement avec les usagers Kosovars : « *J'arrive à rester plus ou moins neutre avec tout autre que Kosovar mais avec eux c'est difficile. C'est plutôt un obstacle. Mais c'est vrai que j'ai parfois tendance à agir autrement avec les Kosovars.* ».

Tout comme la travailleuse sociale 2, la travailleuse sociale 3 parle de réaction méfiante, d'attitude distante et de gêne sur son premier lieu de travail, lorsque les jeunes ont appris qu'elle est Kosovare : « *là ils étaient hyper méfiants. Ils m'ont tout de suite regardé autrement ils faisaient attention à ce qu'ils disaient, ils parlaient pas devant moi* », « *si j'le regarde, il va se reprendre ou bien il va me regarder pour voir si...* ». Puis, malgré que la langue soit une ressource, celle-ci peut aussi être mal utilisée. La travailleuse sociale 3 explique que ses collègues lui demandaient parfois de traduire ce que les jeunes

¹⁰¹ VERBUNT Gilles, La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 197

« chuchotaient » entre eux alors qu'elle n'avait pas envie de s'immiscer dans leurs conversations ou de les écouter.

La travailleuse sociale 4, comme la 1 et la 2, constate que les usagers Kosovars ont plus d'attentes envers elle et en demandent plus. Ils aimeraient créer avec elle une relation plus d'amitié que professionnelle : « *Un exemple concret, c'est... « passez boire un verre, ou passez manger quelque chose », « ... ce qui est difficile c'est de leur faire comprendre que moi je ne peux pas être leur copine, leur amie, que je suis assistante sociale, que j'ai leur dossier, ne me permet pas même en dehors de mon temps de travail de créer une relation qui n'est pas un type de relation professionnelle. »* ».

Le travailleur social 5 aussi constate que les usagers Kosovars cherchent une relation autre que professionnelle, notamment ce jeune dont il parle : « *Lui il voit vraiment comme Kosovar à Kosovar, c'est pas comme jeune à adulte ou éduqué à jeune. Il a du mal à faire la part des choses. Il dit normalement quand on parle aux Kosovars à l'extérieur c'est « tu » c'est pas « vous » et ça... Donc ça le frustre un petit peu mais au niveau de la gestion ça va... »*. Il parle aussi d'une recherche de contact typique avec cet usager Kosovar : « *C'est la recherche du contact, de l'autorité, un peu par la force, un peu... c'est vraiment ce côté-là, le lien par le contact pour montrer que c'est l'effet que ça fait le contact entre albanais. On vient un peu au contact. Pour dire salut on se serre la main fortement pour montrer qu'on est un homme. »*.

Concernant ma première anecdote (Flutra), j'ai constaté qu'à partir du moment où les usagers Kosovars ont appris mon origine, la relation a changé. En effet, elle a perdu son caractère professionnelle et les usagers ont cherché une relation plus « familière », notamment à travers des questions personnelles : « *Ils ont commencé par me demander d'où je venais au Kosovo, qui sont mes parents pour voir s'ils les connaissaient et d'autres informations encore. »*.

Concernant ma deuxième anecdote (Flutra), cette mère de famille, d'origine Kosovare, voulait se séparer de son mari, physiquement violent avec elle. En ma présence, j'ai constaté qu'elle était gênée d'aborder ce sujet. À ce moment-là, j'étais consciente que cette attitude était certainement due au fait que le divorce est mal perçu dans la communauté Kosovare et qu'elle pensait peut-être que je serais jugeante envers elle. Du coup, cela a fait blocage entre nous. Puis, quand je lui ai dit que je la comprenais et que le service la soutiendrait dans les démarches, elle s'est confiée à moi et cette distance s'est réduite.

Cette situation montre bien que le fait que le travailleur social et l'utilisateur viennent du même pays n'est pas forcément un élément favorisant dans la relation d'aide. Au contraire, il peut freiner, bloquer cette relation. En tant que travailleuse sociale Kosovare je pense qu'on doit tenir compte de certains éléments culturels qui sont importants à connaître et qui influencent beaucoup les choix de vie des personnes Kosovares.

Concernant l'anecdote 4 (Besa), je constate que dans certains cas l'origine peut être un élément négatif dans la relation d'aide. Cette mère, originaire d'Albanie, séparée d'un mari Kosovar a été très intrusive et m'a posé des questions sur ma vie privée, ce qui ne correspond pas une relation professionnelle. Elle avait aussi beaucoup de haine contre les Kosovars à cause de son ex-mari et disait à son fils : « *t'es une sale race comme ton père* ». Elle m'a également demandé de la tutoyer, ce qui n'est pas approprié dans mon contexte professionnel.

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Portugais

Aucun professionnel n'a constaté que la relation avec les usagers Portugais était entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

La relation entre travailleurs sociaux Kosovars et usagers Suisse

La travailleuse sociale 2 évoque le moment des présentations avec les usagers Suisses qui ne comprennent pas immédiatement son nom. Elle parle de « non-dits » et ressent une certaine retenue : « *des fois j'ai l'impression que c'est comme s'ils se retenaient ou je ne sais*

pas, ils ne font pas de remarques mais des fois ce que j'ai eu c'est une dame qui parlait pour une amie à elle. Elle voulait qu'on aide son amie à trouver quelque chose et pis elle dit : « est-ce qu'il faut être étranger pour être aidé ? est-ce qu'il faut être Kosovar pour nous aider ? ». Et pis, j'avais toujours pas dit mon nom et pis à la fin elle m'a demandé mon nom et quand je lui ai dit, il y a eu un silence et je me suis dit elle a compris que je suis étrangère (rire). Il y a rien eu mais des fois je me dis, ils doivent se dire des trucs. Parce qu'ils me regardent et pis ça sonne pas du tout suisse donc euh... ».

La travailleuse sociale 3 affirme ne pas avoir remarqué d'influence sur la relation d'aide de par l'origine mais a tout de même constaté que les usagers Suisses portaient moins d'intérêt à elle que les usagers Kosovars : « *mais y a pas tellement de relation qui va se créer avec eux parce qu'ils cherchent pas en fait la relation avec moi quoi...* ».

8.3.2 Synthèse de l'hypothèse 2 en lien avec les travailleurs sociaux Kosovars

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

D'autres fois, l'origine identique ou différente entre deux personnes, travailleur social et usager, peut être un frein dans la relation. Il peut y avoir des craintes, des préjugés, un sentiment d'infériorité dû au statut ou d'autres facteurs liés à l'origine qui rendent la relation plus « difficile ».

Concernant la relation avec les usagers Kosovars, certains thèmes ressortent pour plusieurs travailleurs sociaux Kosovars, il y a :

Les attentes plus élevées :

Les travailleuses sociales 1, 2 et 4 constatent que les usagers Kosovars ont plus d'attentes envers elles de par leur origine. Certains demandent la traduction de plusieurs courriers, d'autres plus d'argent.

La proximité :

A part la travailleuse sociale 3, tous les professionnels constatent qu'il y a une relation qui se crée avec l'usager Kosovar mais avec une proximité trop importante. Cette proximité fait disparaître la relation « professionnelle » et les usagers Kosovars tentent de transformer cette dernière en relation amicale ou familiale. Certains posent par exemple des questions privées ou demandent à ce qu'on les tutoie, comme j'ai (Besa) pu l'analyser dans mon anecdote 4. Les professionnels relèvent que cette situation n'est pas bénéfique pour la relation d'aide et qu'elle peut engendrer des tensions.

Gilles Verbunt¹⁰² explique cette attitude par le fait que dans certaines cultures, le relationnel est plus important que le professionnel. Il dit également qu'il est important de créer du lien avec ses usagers. Cependant, les travailleurs sociaux Kosovars étant en contact avec des usagers de la même origine peuvent facilement se sentir envahis et mettre de la distance ce qui peut rompre ce lien indispensable.

L'incompréhension des usagers Kosovars :

Les travailleuses sociales 1 et 4 relèvent qu'il est difficile pour certains usagers Kosovars de comprendre certaines situations et que cela est désagréable et difficile pour elles. Par exemple, l'usager qui doit être suivi par une autre assistante sociale étant donné son âge et

¹⁰² VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 66

qui ne comprend pas cela. Du coup, il se sent trahi et abandonné. Un autre exemple, c'est l'usager qui ne comprend pas qu'il ne peut pas devenir l'ami du travailleur social.

Equité :

Bien que les travailleuses sociales 1 et 2 évoquent leur souci d'équité, elles avouent agir différemment avec les usagers Kosovars. La première parle de surinvestissement professionnel et la seconde constate un problème de neutralité.

Nous pouvons expliquer ce comportement par la théorie d'Emmanuel Jovelin¹⁰³ selon laquelle, certains travailleurs sociaux choisissent ce métier afin de venir en aide aux personnes de leur communauté.

Nous constatons qu'il existe bel et bien des biais liés à l'origine dans la relation d'aide et qu'il faut faire un travail sur soi-même, avoir conscience de ces biais-là pour agir dans la plus grande neutralité.

L'influence :

Seule la travailleuse sociale 2 affirme n'avoir aucune influence sur les usagers Kosovars et que bien au contraire, les usagers de la première génération reçoivent très mal ses conseils.

Nous interprétons que pour les usagers Kosovars de la première génération, il n'est pas facile de recevoir des conseils déjà parce que c'est une personne plus jeune, et en plus c'est une femme. En effet, dans la culture Kosovare et surtout selon la perception des plus âgés, c'est essentiellement les plus âgés qui transmettent le savoir et beaucoup d'entre eux ont du mal à concevoir qu'ils peuvent apprendre des plus jeunes et des femmes également.

Réactions et comportements négatifs :

Les travailleurs sociaux 2, 3 et 5 soulèvent quelques éléments négatifs liés à l'origine. Certains usagers Kosovars n'ont pas de confiance envers un travailleur social Kosovar, certains sont gênés et évitent le sujet de l'aide sociale ou demandent parfois même de changer d'assistant social. Certains sont aussi méfiants, distants et cela crée parfois un blocage dans la relation d'aide.

Comme l'explique Gilles Verbunt¹⁰⁴, en plus de la question de l'origine, la notion de genre peut être une cause de ce type de réactions. En effet, il arrive que certains hommes refusent de s'adresser à une assistante sociale Kosovare non seulement parce qu'elle est de la même origine qu'eux mais aussi parce que c'est une femme et que son rôle est moins important. Elle peut même être considérée comme une « faiseuse de divorce » du fait de son statut.

La langue :

Bien que pour la plupart des travailleurs sociaux la langue soit une ressource dans la relation d'aide, la travailleuse sociale 3 constate que cette dernière peut être utilisée à d'autres fins et entraver la relation avec l'usager. C'est l'exemple où ses collègues lui demandent de traduire ce que les usagers Kosovars chuchotent alors qu'elle n'a pas envie de s'immiscer dans leur conversation.

¹⁰³ JOVELIN Emmanuel, *Devenir travailleur social aujourd'hui. Vocation ou repli ?, l'exemple des éducateurs, animateurs et assistants sociaux d'origine étrangère*, Collection le travail du social, Edition l'Harmattan, Paris 1999, 232 pages

¹⁰⁴ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 99

Nous interprétons que cette travailleuse sociale ne souhaite pas être « une espionne » aux yeux des jeunes et répéter leurs conversations aux autres collègues. Elle ne veut certainement pas que les jeunes pensent qu'elle les trahit ou ne veut pas perdre leur confiance.

Concernant la relation avec les usagers Portugais

Comme nous l'avons déjà dit, aucun des professionnels interrogés n'a constaté que la relation avec les usagers Portugais est entravée par des facteurs liés à l'origine. Aucun élément négatif n'est ressorti.

Concernant la relation avec les usagers Suisses

Les travailleuses sociales 2 et 3 constatent quelques éléments dans leurs relations avec les usagers Suisses. La première parle d'une certaine « retenue » de la part des usagers Suisse face à une travailleuse sociale Kosovare et imagine ce qu'ils peuvent penser. Elle interprète notamment cela à cause des silences dont elle parle dans son anecdote.

Nous interprétons que certains usagers Suisses sont étonnés de se retrouver face à une professionnelle d'origine Kosovare. Ils perçoivent cette population plutôt dans une position de demandeur d'aide et non dans une position d'aidant.

La travailleuse sociale 3 compare l'intérêt que lui portent les usagers Suisses et Kosovars. Elle constate que celui des Suisses est beaucoup moins important que celui des Kosovars.

8.3.3 Le point de vue des usagers pour l'hypothèse 2

La relation entre usagers Kosovars et travailleurs sociaux Kosovars

Sur les trois entretiens menés auprès des jeunes Kosovars, nous avons pu constater quelques obstacles à la relation chez les usagers 1 et 3. Les deux frères, ou usagers 2 n'ont noté aucun obstacle au lien qu'ils avaient avec leur animatrice. Cela est peut-être dû au fait qu'ils sont dans un centre de loisir, qu'ils sont présents volontairement et qu'ils n'ont pas une relation d'aide avec cette travailleuse sociale.

Le jugement :

Pour l'utilisateur 1, le statut des éducateurs Kosovars est à l'origine de la crainte que son histoire se sache au sein de sa communauté. « *Mais par contre des fois, ça m'fait chier parce que j'me dis que moi j'suis ici au foyer, vous vous êtes éducateurs et pis pt'être que quelqu'un de ma famille, ma maman elle connaît beaucoup d'albanais surtout, j'pense qu'elle connaît surement vos parents... un jour par exemple, si j'sais pas on sait jamais on se croise comme ça, ben ça m'ferait chier, j'aurais honte.* » On peut remarquer dans le discours de ce jeune qu'il y a le sentiment d'avoir une position inférieure du fait de sa situation et de son placement en foyer.

En ce qui concerne l'utilisateur 3, le statut semble avoir également eu un impact dans la relation. Au début de l'entretien, elle dit ne pas avoir eu peur d'être jugée mais qu'elle a appris à connaître son animatrice. Vers la fin, elle avoue tout de : « *au début, ça m'a fait un peu, j'sais pas comment dire, un peu bizarre parce que les Kosovars, parlent beaucoup, mais dans le sens, j'avais raconter à tout le monde. Mais elle c'est pas du tout ça...* » On remarque que comme pour l'utilisateur 1, la crainte que la travailleuse sociale répande les récits de vie au sein de la communauté est bien présente au début de la relation et qu'elle peut être un frein aux confidences.

Ce sentiment de honte est également relaté par Gilles Verbunt¹⁰⁵ qui explique comme nous l'avons mentionné dans la partie théorique que dans les sociétés traditionnelles, le péché ou

¹⁰⁵ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 61

la transgression a des conséquences collectives, c'est-à-dire pour tout le groupe auquel la personne appartient. Nous retrouvons donc ici la notion de loyauté qui rattache la personne à sa communauté et nous pouvons mieux comprendre que ces jeunes craignent que leur situation soit connue au sein de leur groupe ethnique.

Le contexte professionnel :

Parfois, le cadre professionnel peut être perçu comme un obstacle dans la relation entre le travailleur social et la personne qu'il accompagne. C'est le cas pour l'utilisateur 1 qui est placé dans une institution où les adolescents doivent vouvoyer leurs éducateurs. Ce jeune note qu'il lui est difficile de s'adresser en « vous » à l'éducatrice. *« J'aime pas trop parce que les albanais d'habitude on leur dit toujours « tu ». Et pis je trouve que ça le fait pas trop de dire « vous ». »* Nous constatons que cette exigence institutionnelles pose problème à l'utilisateur qui voudrait se sentir plus proche de son accompagnante. Il semble percevoir cela comme quelque chose d'anormal qui fait obstacle au lien qu'il entretient avec la professionnelle. En raison du contexte, les deux éducateurs Kosovars parlent avec ce jeune en français et particulièrement en présence des autres personnes. Ce dernier reproche à l'éducatrice lors de l'entretien de ne pas lui parler assez souvent en albanais.

Nous retrouvons dans cet entretien la théorie d'Abou Selim¹⁰⁶ qui met en évidence des facteurs fondamentaux de l'ethnicité : la langue, la religion, la race, le statut social ou encore le statut économique. Selon lui, toutes trois renvoient à une origine commune. Nous pouvons faire le lien avec le discours de ce jeune qui semble avoir un grand besoin d'appartenance avec ses éducateurs Kosovars et il l'exprime pas sa volonté de parler sa langue d'origine.

Les attentes :

Comme nous venons de le mentionner, l'utilisateur 1 exprime qu'il voudrait pouvoir tutoyer ses éducateurs Kosovars et leur parler d'avantage dans sa langue d'origine. Ce sont des demandes qui en raison du statut de chacun ne peuvent être assouvies. Lorsqu'il est interrogé sur les attentes qu'il a envers les professionnels Kosovars et si elles sont différentes que pour les autres, le jeune répond : *« J'attends plus, j'sais pas parce que vous, les éducateurs albanais vous avez un peu plus, sans vouloir être méchant, vous avez un peu peur du... vous voulez rester dans votre boulot, c'est important un peu. Et pis des fois, vous vous comportez souvent comme des Suisses pour faire bonne impression au travail. »* Cette citation démontre que l'adolescent a de la peine à accepter que des éducateurs d'origine Kosovare se comportent de la même manière que les autres professionnels. Il attend plus de familiarité de leur part en raison de leur origine.

Nous retrouvons dans cette analyse la théorie de Gilles Verbunt¹⁰⁷ selon laquelle, l'image de l'individu issu seulement d'une communauté ethnique ou nationale est encore très présente chez certains migrants. En effet, l'auteur explique que de nos jours, dans les sociétés occidentales, nous tenons compte des liens d'appartenance à d'autres catégories que le pays d'origine, par exemple, la confession religieuse, les entreprises multinationales...

La relation entre usagers Portugais et travailleurs sociaux Kosovars

Les préjugés :

Au cours des deux entretiens avec les adolescentes portugaises, l'usagère 5 n'a pas remarqué d'obstacles particuliers liés à l'origine lors de ses contacts avec l'animatrice socio-culturelle. L'usagère 4 quant à elle a exprimé à plusieurs reprises qu'elle avait une image négative des Kosovars. Elle semble étonnée qu'il y ait des éducateurs de cette origine car elle a entendu autour d'elle des préjugés : *« ils disent que les Kosovars ils aiment pas*

¹⁰⁶ ABOU Selim, *l'identité culturelle, relations interethnique et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, Paris, 1986, 235pages, page 33

¹⁰⁷ VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages, page 22

travailler... ils aiment pas faire ça... pis euh... ça m'a fait bizarre au début mais voilà... » Elle ajoute également que *« les portugais ils aiment pas les Kosovars, ça c'est sûr ! Ils détestent les Kosovars ! moi j'sais pas j'vais dans une famille portugaise, ils m'disent direct ils sont... on aime pas cette bande de... Mais moi ça m'change pas... »* Nous constatons dans ce discours que l'image que cette jeune fille a reçue des Kosovars est très négative et qu'elle y a pensé lorsqu'elle a su qu'elle serait accompagnée par deux éducateurs de cette origine.

Abou Selim¹⁰⁸ explique que si l'on perçoit l'autre avec des œillères pleines de préjugés et de stéréotypes, cela n'amènera que des incompréhensions et installera des barrières entre les deux individus. C'est le cas pour la relation dans cette situation étant donné que la jeune fille a des craintes face à ses éducateurs.

En raison de cette mauvaise image, l'usagère 4 exprime lors de l'entretien des craintes qu'elle a face aux Kosovars et particulièrement face aux hommes. Cela semble avoir des répercussions sur le lien qu'elle a avec son éducateur : *« Des fois... ouais... des fois dans ma tête j'me dis que c'est un Kosovar alors... J'sais pas il doit avoir... Il est plus fort que moi ou j'sais pas... il va faire des autres trucs... parce qu'ils disent que les albanais c'est des délinquants... »*

En revanche, elle n'a pas le même sentiment avec l'éducatrice qui est elle aussi Kosovare. *« Ouais ça fait bizarre parce que moi, j'ai des potes ils sont... c'est des délinquants... ils sont violents et tout... Alors quand je vous vois vous par exemple, j'me dis voilà elle on dirait pas une Kosovare elle est bien... »*

Selon Carmel Camilleri¹⁰⁹ dans son ouvrage *La culture et l'identité culturelle*, des personnes sont considérées de la même culture lorsqu'elles ont la même manière de penser ou les mêmes habitudes de vie. Cette théorie renforce également l'inverse étant donné que deux personnes qui pensent et agissent différemment n'appartiendraient pas à la même culture. C'est sur ce mode de pensée que la jeune fille Portugaise dit à l'éducatrice qu'elle ne ressemble pas à une Kosovare.

Contexte professionnel :

Cette jeune fille confirme également avoir de la difficulté à percevoir cet éducateur dans le rôle qu'il exerce car elle le voit plus comme un homme Kosovar. *« Quand je le regarde, direct ça me vient l'idée c'est un Kosovar... »* En revanche, en ce qui concerne les autres éducateurs, elle affirme que leur pays n'a aucune influence sur ce qu'elle pense d'eux. *« Comme Monsieur Antoine. Il est Allemand... Des fois, j'pense même pas qu'il est Allemand. J'me dis il est Suisse... Pour moi il est Suisse. »*

La relation entre usagers Suisses et travailleurs sociaux Kosovars

En ce qui concerne les usagers Suisses interrogés, ils n'ont pas mentionné de facilitateurs dans la relation avec les travailleurs sociaux Kosovars mais ils n'ont également pas mis en évidence d'obstacles. En effet, comme nous l'avons noté un peu avant, ils semblent être indifférents à l'origine des intervenants. Nous nous sommes tout de même demandées si cette indifférence était réelle ou si elle était due à un malaise durant l'entretien. Étant donné que nous sommes Kosovares, nous nous interrogeons sur le fait d'avoir mené les entretiens nous-même. Auraient-ils répondu de la même manière si quelqu'un d'autre l'avait fait ?

¹⁰⁸ ABOU Selim, *l'identité culturelle, relations interethnique et problèmes d'acculturation*, Editions Anthropos, Paris, 1986, 235pages, page 48

¹⁰⁹ CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages, page 25

8.3.4 Synthèse de l'hypothèse 2 en lien avec les usagers

La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

Parfois, l'origine identique ou différente entre deux personnes, travailleur social et usager, peut être un frein dans la relation. Il peut y avoir des craintes, des préjugés, un sentiment d'infériorité dû au statut ou d'autres facteurs liés à l'origine qui rendent la relation plus « difficile ».

Après avoir analysé tous les entretiens, nous constatons que les motifs des obstacles pour les usagers Kosovars et les usagers Portugais sont différents. En effet, en ce qui concerne les jeunes Kosovars, il semblerait que ce qui bloque parfois le lien, ce sont les attentes « affectives » des usagers. En raison de l'origine, ils voudraient plus de familiarité et moins de cadre professionnel ou de professionnalisme. D'autre fois, ils sont retenus par la peur d'être jugée étant donné le statut supérieur du travailleur social compatriote.

Quant à la relation avec les jeunes Portugais, elle paraît être parfois obstruée par l'image qu'ils ont des personnes Kosovares. En effet, cette image peut dans certains cas susciter de la crainte ou de la méfiance qui freine l'intervention. Il arrive également qu'en raison des préjugés, les usagers ne parviennent pas à percevoir le travailleur social dans son rôle de professionnel. Enfin, comme nous l'avons développé ci-dessus, pour les jeunes Suisses ayant répondu à nos entretiens, il n'y a pas d'obstacles particulier à la relation.

En comparant les trois types de populations, nous constatons qu'il peut y avoir des obstacles importants dans la relation entre les travailleurs sociaux Kosovars et les usagers. L'origine est parfois un facteur qui bloque l'entrée en lien en fonction des préjugés et des attentes qui existent.

Par conséquent, et au vu de ce qui précède, nous pouvons affirmer cette deuxième hypothèse tout en rappelant qu'il ne s'agit pas d'une généralité.

8.3.5 Autres constats liés à l'hypothèse 2

Après avoir analysé nos entretiens, nous avons aussi relevé d'autres observations qui nous semblaient importantes et qui ne sont pas en lien direct avec l'hypothèse 2 mais qui mettent tout de même en évidence des aspects négatifs de l'influence de l'origine dans la relation d'aide.

La travailleuse sociale 4 constate que son origine peut être un élément négatif dans la relation d'aide avec des populations qui ont été en conflit avec le Kosovo justement, et cela malgré les efforts d'être professionnelle et neutre. Cet exemple montre que l'origine peut être un élément négatif dès le départ pour entrer en relation avec certaines populations.

Elle parle aussi des immigrés en général qui ont plus d'attentes vis-à-vis d'elle parce qu'elle est aussi une immigrée. Elle donne l'exemple d'une femme somalienne à qui elle a dû refuser une prestation, voici sa réponse : « ... alors vous ! je n'accepte pas du tout, parce que vous êtes vous-même étrangère et vous vous prenez pour quelqu'un qui représente les institutions Suisses, vous êtes encore pire ! ». Cette anecdote montre que l'utilisateur migrant peut percevoir le travailleur social migrant au même statut que lui et refuser le fait qu'il puisse avoir du pouvoir. L'utilisateur peut refuser d'accepter que le travailleur social, également migrant, ait un statut social plus élevé que lui.

Le travailleur social 5 explique qu'avec certains jeunes, et indépendamment de leur ethnie, la relation est difficile à cause de son origine. En effet, les Kosovars en Suisse n'ont pas toujours une image positive dans la société : « ... dans l'Institution où j'étais avant, pas mal de jeunes avaient des aprioris négatifs, du type, comment ça se fait qu'un Albanais puisse faire éducateur ou des choses comme ça. Même ici y a eu ce genre de réactions. », « Ils catégorisent un peu les albanais, souvent comme... soit délinquants, soit bagarreurs, soit

voleurs... ». Cela montre que d'entrée, l'utilisateur aura une image du travailleur social lorsqu'il saura son origine et c'est là que les stéréotypes interviennent. Certains travailleurs sociaux Kosovars ont conscience de cela et doivent redoubler d'efforts pour prouver le contraire, ce qui n'est pas le cas de leurs collègues Suisses par exemple.

Ce constat que fait le travailleur social 5 peut être mis en lien avec la question des préjugés dont parle Gilles Verbunt, pour rappeler, il écrit :

« Dans toute rencontre, les interlocuteurs mobilisent des perceptions partielles, des expériences personnelles, des raisonnements, des histoires significatives à leurs yeux, le tout synthétisé dans une mémoire sélective, partagée ou non avec d'autres. D'un côté, ce mélange imaginaire, d'affectivité et de faits réels facilite l'entrée en contact et d'un autre côté, il peut faire écran à un véritable échange. »¹¹⁰

8.4 Autres observations

Les observations ci-dessous nous ont été marquées lors de l'analyse de nos entretiens mais nous ne sommes pas parvenues à les classer dans l'une ou l'autre de nos deux hypothèses.

8.4.1 Pour les travailleurs sociaux Kosovars

La travailleuse sociale 3 a travaillé dans deux centres de loisirs et n'a pas du tout constaté les mêmes réactions de la part des jeunes Kosovars. Les premiers étaient méfiants et distants tant dis que les seconds étaient surpris de manière positive et lui portait un grand intérêt de par son origine. L'expérience de cette professionnelle montre bien qu'il n'est pas possible de faire de généralité.

Les 5 travailleurs sociaux ont affirmé dans leurs entretiens leur souci d'équité quant au traitement qu'ils ont envers tous les usagers.

8.4.2 Pour les usagers Kosovars

Reconnaissance :

Lors des trois entretiens, les usagers ont affirmé avoir été surpris lorsqu'ils ont deviné l'origine des professionnels. L'une dit « *j'étais choquée* », l'autre « *ça change* », l'autre encore « *ça me fait bizarre* ». Il semble que le statut de travailleur social ne soit pas quelque chose de très répandu au sein de la communauté Kosovare ce qui peut être la raison de ce type de réactions.

Notion de genre :

Les usagers 2 ont noté une importance de la notion de genre chez les travailleurs sociaux Kosovars. Le fait que leur animatrice soit une femme est pour eux quelque chose de très positif. Ils répondent même qu'« *une femme Kosovare c'est plus responsable, elle s'investit plus. Un gars, il ferait n'importe quoi.* »

Indifférence :

En ce qui concerne l'implication des adolescents dans les activités, il semblerait que l'origine ne soit pas un facteur déterminant. L'un des usagers 2 affirme d'ailleurs que « *ça ne change rien, c'est tous des animateurs et là ça dépend de l'activité et non de l'origine de l'animateur.* »

¹¹⁰ VERBUNT Gilles, La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, page 113

8.4.3 Pour les usagers Portugais

Reconnaissance :

Lors des entretiens que nous avons effectués avec les deux jeunes portugaises, nous constatons que l'une d'entre elles, l'usagère 5, n'a absolument pas été marquée par la présence d'une animatrice Kosovare au sein du centre de loisirs qu'elle fréquente. Elle n'a d'ailleurs connu l'origine de cette dernière que lorsque les autres jeunes l'en ont informée. L'usagère 4, placée en institution a quant à elle plus été étonnée de la présence d'éducateurs Kosovars dans son foyer et dit avoir immédiatement deviné leur origine. « *Bah... déjà j'veus regarde et j'vois direct que vous avez une tête de Kosovare...* »

Notion de genre :

Les usagères 4 et 5 ont toutes deux mentionné l'importance pour elles de la notion de genre avec les travailleurs sociaux sans pour autant que cela comprenne la notion ethnique. La jeune 5 explique pourquoi elle peut facilement se confier à l'animatrice : « *Je ne dirais pas par rapport au fait qu'elle est Kosovare mais plus parce qu'elle est proche de nous. Mais c'est aussi parce que c'est une fille. C'est plus facile pour moi de me confier à une fille qu'à un garçon et ça c'est pas un lien avec l'origine.* » L'usagère 4 aussi note qu'il lui est parfois facile de se confier à une femme. Elle mentionne son éducatrice référente qui est Suisse et avec qui il lui est évident de parler. Cependant, pour elle, ce n'est pas toujours le cas : « *mais des fois, j'préfère les gars pour parler de mes trucs de filles...* »

Indifférence :

Pour l'usagère 5, il n'y a pas beaucoup d'impact de l'origine dans les liens qu'elle peut entretenir avec son animatrice elle répète plusieurs fois « *ça ne change rien* » et n'a pas d'attentes particulières vis-à-vis de la professionnelle. Pour l'usagère 4 aussi, l'origine de l'éducatrice qu'elle côtoie n'a pas vraiment d'influence contrairement à l'éducateur. « *Bah, vous j'sais pas c'est différent... J'sais pas on dirait même pas une Kosovare...* » Cette jeune fille explique par contre que pour elle, se confier à une éducatrice Suisse ou Kosovare, ça lui est égal. Cependant, si elle devait se confier à une éducatrice d'origine portugaise, il lui serait plus difficile. « *Bah, si j'parle avec une Portugaise, ça va m'faire euh... j'sais pas... j'ai pas trop envie parce qu'elle vient du même pays que moi et puis... Si j'parle avec un Suisse ou un Kosovar ça va mieux l'faire, j'vais mieux parler...* »

Comme pour les usagers Kosovars, nous retrouvons ici le sentiment de honte évoqué par Gilles Verbunt. Cette jeune fille Portugaise a elle aussi besoin que sa situation ne soit pas connue au sein de sa communauté par conflit de loyauté.

8.4.4 Pour les usagers Suisses

Reconnaissance :

Lors du premier contact avec les travailleurs sociaux Kosovars, les deux usagers Suisses disent ne pas avoir remarqué leur origine. En effet, le jeune garçon l'a découverte parce qu'on le lui avait dit et quand à la jeune fille, elle dit : « *j'ai même pas remarqué qu'elle était étrangère, enfin, à part son physique mais sinon il n'y a pas de différence.* » Nous constatons tout de même que les deux adolescents Suisses notent, dans un second temps, une différence physique. En effet dans la citation ci-dessus, cette adolescente le mentionne et dans l'entretien avec le jeune placé en foyer, il dit ceci : « *Ouais on voit quand même que vous êtes Kosovar de personnellement parce que.... J'sais pas comment dire mais ça se voit...* »

Indifférence :

Comment mentionné auparavant, les deux entretiens menés avec des usagers Suisses ont démontré une indifférence de leur part face à l'origine des travailleurs sociaux. En plus de

toujours répondre par « *rien, non, pour moi c'est pareil...* », l'usager 6 a souvent énuméré différentes origines « *noire, Portugaise, Kosovar, Suisse...* » afin de démontrer que pour lui ce n'était pas l'ethnie qui comptait mais le statut de travailleur social ou travailleuse sociale. L'usagère 7 a elle aussi répondu qu'elle ne remarquait pas de différences entre son animatrice Kosovare et les autres. De plus, elle a dit ne pas avoir de craintes ni d'attentes particulières liées à l'origine de la professionnelle. Elle explique que pour elle, « *c'est plus lié aux personnes qu'à l'origine.* »

Comparaison et interprétation des autres remarques des usagers :

En ce qui concerne la reconnaissance physique, elle est nettement plus marquée chez les usagers Kosovars qui affirment qu'ils ont immédiatement deviné l'origine de leur intervenant social. Les jeunes Portugais et Suisses avouent remarquer qu'il y a une particularité mais elle semble être apparue que dans un second temps, après qu'ils aient été informés de leur provenance ethnique.

Le sentiment de surprise face à un ou une travailleuse sociale est présent surtout chez les bénéficiaires Kosovars mais également chez l'une des jeunes Portugaises. Pour les deux adolescents Suisses, il est totalement absent.

Dans notre analyse, la notion de genre ressort chez les usagers Kosovars et Portugais. Les premiers font un lien direct avec l'origine. Ils prétendent qu'ils préfèrent être pris en charge par une animatrice Kosovare. Les secondes en revanche mettent l'accent sur le lien plus accessible avec les femmes mais sans importance de l'origine.

Après avoir comparé les trois types de populations, nous pouvons déduire que pour les entretiens effectués, le travailleur social Kosovar est rapidement étiqueté par les jeunes de la même origine et par les Portugais. Cependant, dans la relation, au fil du travail effectué, il se peut que l'importance de l'origine s'efface, ce qui fut le cas pour une des jeunes filles Portugaises. Cette importance n'a jamais existé pour les deux usagers Suisses interrogés. Ils perçoivent tous les travailleurs sociaux au même niveau.

9 Conclusion

Comme nous l'avons mentionné au début de notre travail, l'idée de notre sujet nous est venue avec nos expériences sur le terrain. Nous avons beaucoup d'incompréhensions par rapport aux attitudes de nos usagers mais aussi du malaise dans les entretiens avec ces derniers. Ces situations étaient gênantes pour nous en tant que professionnelles car elles nous remettaient en question.

Il arrivait que nous soyons bloquées par ce malaise, que notre attitude soit faussée et notre efficacité réduite.

Le but principal de notre travail était d'aller sur différents terrains rencontrer des professionnels et des usagers pour les interroger sur leur manière de percevoir ces relations entre les travailleurs sociaux Kosovars et les usagers.

Nous voulions également vérifier si le fait d'être éducateur (éducatrice), animateur (animatrice), assistant social (assistante sociale) et d'origine kosovare était un obstacle dans la relation avec les usagers, si au contraire, c'était un facteur positif ou encore si cela n'avait aucune importance.

Pour réaliser ce travail, nous avons procédé par étapes. Dans un premier temps, nous avons consacré quelques mois à la recherche d'ouvrages sociologiques liés aux thèmes qui concernaient notre sujet. Une fois ces livres en notre possession, nous avons débuté les lectures en mettant en évidence les parties relatives à notre recherche sous forme de résumés.

9.1 Découvertes théoriques

La partie théorique nous a apporté beaucoup de connaissances sur le sujet de la migration et de l'interculturalité qui semble être très répandu dans le travail social. Lors des recherches sur les trois pays, nous avons pu comparer les situations géopolitiques mais surtout socio-économiques. Nous connaissions assez bien la Suisse et le Kosovo et nous avons pu aussi découvrir le Portugal. Nous avons été surprises de sa situation économique et du mode de vie qui se rapproche plus de la culture Kosovare que celui de la Suisse.

Il a été également intéressant pour nous d'apprendre sur les parcours migratoire des deux populations (Kosovare et Portugaise) et de voir que la raison économique est à l'origine de leur arrivée en Suisse. Nous nous sommes également rendues compte qu'elles n'ont pas eu les mêmes droits à la même période en ce qui concerne les autorisations de séjour. En lisant toutes ces informations, nous avons pu faire les liens avec notre pratique du terrain et comprendre pourquoi certains usagers Portugais se sentent aussi proches des travailleurs sociaux Kosovars.

A travers nos recherches, nous avons également découvert des différences de statuts socio-économiques entre la première génération de migrants, Kosovars et Portugais, et la deuxième. Cela nous a permis de mieux comprendre les différents niveaux d'intégration des personnes et de savoir comment nous entretenir avec elles.

Nous avons aussi été très contentes de trouver des informations sur l'immigration et le travail social. Elles nous ont permis de comprendre que, souvent, les personnes migrantes perçoivent le professionnel qui les accompagne comme un membre de la famille, c'est pourquoi elles sont aussi familières avec lui.

Nos découvertes théoriques nous ont également rendues plus attentives aux représentations sociales qui se trouvent au sein du travail d'accompagnement. En effet, nous avons retrouvé beaucoup d'exemples qui nous ont permis de savoir prendre du recul lorsque l'on a des préjugés envers un usager, qu'il soit de la même origine que nous ou pas.

En découvrant les difficultés du travailleur social avec les usagers migrants, nous nous sommes aperçues qu'elles pouvaient être présentes pour un professionnel du pays d'accueil

comme pour un Kosovar mais que parfois, elles étaient différentes. Nous retenons ici la notion de genre et le statut professionnel du travailleur social.

9.2 Entretiens et Analyses

Les entretiens que nous avons effectués ont été très enrichissants pour nous. Ils ont été de bons moments de partage et nous ont permis de faire beaucoup de constats.

Lorsque nous observions de similitudes, nous nous sommes senties comprises et rassurées et lorsqu'il y avait des différences de perception aussi, nous étions surprises en bien car nous voulions voir si tout le monde voyait la relation de la même manière. Ces différences ont ouvert notre champ de vision.

Durant les analyses, nous avons trouvé très intéressant de pouvoir faire des comparaisons entre les travailleurs sociaux et les usagers mais également entre les trois types d'usagers que nous avons choisi d'interroger.

Nous avons pu constater qu'entre les usagers Kosovars, il y avait souvent des ressemblances, qu'ils étaient attentifs aux mêmes détails dans la relation. Les entretiens menés avec les travailleurs sociaux Kosovars aussi ont fait ressortir des constats semblables.

Il était intéressant de remarquer qu'en revanche, les deux entretiens avec les jeunes filles Portugaises ont montré qu'elles n'avaient pas la même façon de voir les choses et que l'une d'entre elles contrairement à l'autre accordait beaucoup d'importance à ses éducateurs Kosovars.

En ce qui concerne les jeunes Suisses interrogés, nous avons été surprises de voir qu'ils n'accordaient aucune importance à l'origine de leurs intervenants. Peut-être est-ce dû à leur âge ou à leur réseau social.

Ces analyses nous ont permis de nous apercevoir que les réponses obtenues ne diffèrent pas en fonction des services (foyer, CMS, centre de loisirs) mais plutôt en fonction de l'origine ethnique des personnes ainsi que de leurs caractéristiques personnelles, c'est pourquoi, nous ne pouvons pas en faire une généralité.

Enfin, nous avons constaté qu'il y a beaucoup de facteurs qui facilitent le lien entre un travailleur social et un usager venant du même pays. Le professionnel Kosovar peut donc utiliser ses origines comme outil d'intervention.

9.3 Apports personnels et professionnels

En effectuant ce Travail de Bachelor, nous avons appris :

- A faire des recherches plus approfondies que celles effectuées dans le cadre de la formation.
- A solliciter notre réseau afin de trouver des usagers et des travailleurs sociaux pour nos entretiens.
- A développer notre manière de travailler en équipe en collaborant.
- A concilier travail, études et vie privée pour terminer notre document dans les délais.
- A prendre du recul dans les situations de malaise lors de contact avec des usagers Kosovars qui se montreraient familiers. Pour cela, nous avons compris qu'il faut que nous prenions conscience de notre ressenti et qu'il ne faut pas mettre de côté notre vécu car il peut être aidant dans la relation.

9.3.1 Vérification des hypothèses

Pour rappel, voici nos deux questionnements de départ :

1. La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est favorisée par différents facteurs liés à leurs origines.
2. La relation entre un travailleur social Kosovar et les usagers est entravée par différents facteurs liés à leurs origines.

A travers notre travail de recherche et surtout grâce à l'analyse des données que nous avons récoltées, nous pouvons confirmer ces deux hypothèses. En effet, l'origine du travailleur social Kosovar peut être un élément facilitateur mais aussi entravant dans certaines situations. Nous insistons sur le fait que cette conclusion repose uniquement sur la base de nos données et ne peut faire l'objet d'une généralité.

Nous terminerons notre travail en notant qu'il a été très long à effectuer mais en même temps très enrichissant tant au niveau pratique que théorique. Beaucoup de thèmes abordés dans notre recherche auraient été intéressants à développer mais nous nous sommes limitées à ce qui nous intéressait et surtout à ce qui était en lien avec notre sujet.

10 Bibliographie

10.1 Ouvrages

ABOU Selim, *L'identité culturelle, relations interethniques et problèmes d'acculturation*, Editions anthropos, deuxième édition, Paris 1986, 235 pages

BEDAY-HAUSER Pierette et BOLZMAN Claudio, *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs*, familles, migrations, cultures et travail social, Editions IES, 1997, 424 pages

BOLZMAN Claudio et TABIN Jean-Pierre, *Populations immigrées : quelle réinsertion ? Quel Travail social ?*, éditions IES et cahier de l'édition EESP, 1999 Genève et Lausanne, 223 pages

BOURDON Albert-Alain, *Histoire du Portugal*, épilogue d'Yves Léonard, Editions Chandeigne, Paris 210, 194 pages

CADLOLO Aisa et PAGANO Aiko, *Le travailleur social et l'interculturalité : représentations et pratiques du professionnel face à l'usager migrant*, travail effectué dans le cadre de la formation HES, Genève, mai 2009, 103 pages

D'ALLONDANS GOGUEL Thierry, *Anthropo-logiques d'un travailleur social, Passeur, passages, passants*, Préface de David Lebreton, Edition Anthropologie au coin de la rue, 2003, 176 pages

FIBBI Rosita, BOLZMAN Claudio, FERNANDEZ Antonio, GOMENSORO Andrés, KAYA Bülent, MAIRE Christelle, MERCAY Clémence, PECORARO Marco, WANNER Philippe, *Les portugais en Suisse*, Editeur Office fédéral des migrations, Bern, Août 2010, 144 pages, publié sur www.admin.ch

FRAGNIERE, J-P. GIROD R. (éds.) *Dictionnaire suisse de politique sociale*. Lausanne : Réalités sociales. 2002 (2ème éd.).

JAURETCHE Arturo, *El medio pelo en la sociedad argentina* A. Pena Lillo, 12^{ème} éd. 1974

JOVELIN Emmanuel, *Devenir travailleur social aujourd'hui. Vocation ou repli ?, l'exemple des éducateurs, animateurs et assistants sociaux d'origine étrangère*, Collection le travail du social, Edition l'Harmattan, Paris 1999, 232 pages

PIGUET Etienne, *L'immigration en Suisse, 50 ans d'entrouverture*, Collection Le Savoir suisse, rubrique Société, Editions Presses polytechniques et universitaires romandes, Lausanne 2004, 139 pages

PRIEUR Elisabeth, JOVELIN Emmanuel, BLANC Martine, *Travail social et immigration / interculturalité et pratiques professionnelles*, éditions L'Harmattan, Collection Compétences interculturelles, Paris, 2006, 315 pages

RETSCHITZKY, J., BOSSEL-LAGOS M., DASEN P. *La recherche interculturelle*, L'Harmattan, Paris 1989

SHARRANI BURRI Barbara, EFIONAYI-MADER Denise, HAMMER Stephan, PECORARO Marco, SOLAND Bernhard, TSAKA Astrit, WYSSMULER Chantal, *La population kosovare en Suisse*, sous la direction de l'office fédéral des migrations pour la confédération Suisse, Août 2010, 115 pages

VERBUNT Gilles, *La question interculturelle dans le travail social, repères et perspectives*, nouvelle édition actualisée, préface inédite de l'auteur, alternatives sociales, Editions la Découverte Paris 2009, 222 pages.

10.2 Sources Internet :

Concilier travail et famille

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/gleichstellungsatlas/vereinbarkeit_von_familie_und_erwerbsarbeit.html, consulté le 31 mai 2012 à 13h

Démographie Portugal : l'immigration comme recours à la baisse et au vieillissement de la population

<http://www.geopopulation.com/20081002/demographie-portugal-immigration-comme-recours-a-la-baisse-et-au-vieillissement-de-la-population/> , Emarrakech - 30.09.08, consulté le 1 juillet 2012

Département fédéral des affaires étrangères, *Population*,

<http://www.swissworld.org/fr/population/> , consulté le 28 mai 2012 à 11h.

Département fédéral des affaires étrangères, *Politique*,

http://www.swissworld.org/fr/politique/vue_densemble/ , consulté le 28 mai 2012 à 11h40.

Département fédéral des affaires étrangères, *Politique étrangère*,

http://www.swissworld.org/fr/politique/politique_etrangere/ , consulté le 28 mai à 11h40.

Département fédéral des affaires étrangères, *Histoire Suisse*,

http://www.swissworld.org/fr/histoire/histoire_suisse/ , consulté le 28 mai 2012 à 11h40.

Département fédéral des affaires étrangères, *Economie Suisse*,

http://www.swissworld.org/fr/economie/leconomie_suisse/ , consulté le 28 mai 2012, à 11h40

Département fédéral des affaires étrangères, *Culture*,

<http://www.swissworld.org/fr/culture/> , consulté le 28 mai 2012, à 11h40

Dictionnaire de psychologie, définition du Statut Social,

http://www.dicopsy.com/dictionnaire.php/_psychologie-sociale/statut-social, consulté le 18.07. 2011

Formes des familles et des ménages,

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/thematische_karten/gleichstellungsatlas/familien_und_haushaltsformen.html , consulté le 31 mai 2012 à 13h

Les failles de l'économie portugaise, Le Monde.fr | 24.11.2010 à 19h03 • Mis à jour le 24.11.2010 à 19h03, par Marion Solletty,

http://www.lemonde.fr/economie/article/2010/11/24/les-failles-de-l-economie-portugaise_1444255_3234.html, consulté le 1 er juillet 2012, 14h30.

Pratique professionnelle, la relation d'aide en service social, <http://www.lien-social.com/spip.php?article490>, consulté le 11.07.2011 inspiré d'un ouvrage collectif, éd.érès, 2002, 170pages. Publication n° 627 du 27 juin 2002

<http://www.lien-social.com/spip.php?article490>, consulté le 11.07.2011

Situation géographique,

http://www.langage.com/pays_fr/portugal.html, consulté le 11.06.2012 à 18h

10.3 Images

Figure 1 : Drapeau suisse, www.google.ch, consulté 29.10.2012

Figure 2 : Drapeau du Kosovo, www.google.ch consulté le 29.10.2012

Figure 3 : Drapeau d'Albanie, www.google.ch, consulté le 29.10.2012

Figure 4 : Drapeau du Portugal, www.google.ch, consulté le 29.10.2012

Figure 5 : Ouvrier Kosovar, <http://mrap-moselle.over-blog.org/categorie-667611.html>, consulté le 29.10.2012

Figure 6 : Dame de ménage Portugaise, www.google.ch , consulté le 29.10.2012

Figure 7 : Carte du monde, www.google.ch, consulté le 29.10.2012

Figure 8 : Famille Kosovare en Suisse, www.google.ch, consulté le 29.10.2012